



Última atualização: 05/03/2026

Preâmbulo

A sociedade **KWEB**, Sociedade Unipessoal por Quotas, inscrita no Registo Comercial de Lille Métropole (RCS) sob o número 795 157 825, com sede no 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES, França (doravante "**KIABI**" ou "o Operador") edita e explora o marketplace acessível no site <https://www.kiabi.com/> (doravante "a Plataforma").

Os termos que se seguem estabelecem as Condições Gerais de Utilização da Plataforma (doravante "as CGU") propostas pela sociedade KWEB. [Ficha de identidade da empresa:](#)

Morada: 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES (França)

Capital social: 58 922 010€

N.º de IVA: FR29344103270

inscrita em França no Registo Comercial de Lille Métropole (RCS) sob o número B 344 103 270

Telefone: (00 33) 03 20 81 45 00

Fax: (00 33) 03 20 81 49 15

e-mail: kiabi.portugal@kiabi.com

Site alojado pela GOOGLE CLOUD PLATFORM GCP, um serviço prestado pela Google Ireland Limited, cuja sede é em Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda. Tel.: 00353 1436 1000

A Plataforma está integrada no site de comércio eletrónico www.kiabi.com explorado por uma outra sociedade do grupo Kiabi, a sociedade Kiabi Europa.

A Plataforma do Operador oferece um serviço de intermediação online entre vendedores profissionais (doravante "os Vendedores") e os clientes consumidores (doravante "os Clientes") para a compra de artigos têxteis, bens de equipamento doméstico e familiar, brinquedos, cosméticos, artigos para animais e qualquer produto que complete a oferta proposta no Site do Operador, excluindo expressamente produtos alimentares (doravante "os Produtos").

Neste âmbito, convém lembrar que a sociedade KWEB intervém como Operador da Plataforma, como simples intermediário técnico. O seu papel limita-se a alojar as ofertas dos Vendedores na Plataforma e colocar em contacto estes com os Clientes.

Uma outra sociedade do grupo do Operador, **KIABI PORTUGAL, Lda.**, Sociedade por quotas, registada com o número 513940464, com sede social em Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, com o capital social de 7 900 000,00 EUR (sete milhões e novecentos mil euros) (doravante "o Operador" ou "Kiabi Portugal"), agindo na qualidade de Vendedor, quando os Produtos vendidos são diretamente disponibilizados pela KIABI.

QUALQUER UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA, A QUALQUER TÍTULO, IMPLICA OBRIGATORIAMENTE A ACEITAÇÃO SEM RESERVAS, PELO UTILIZADOR, DAS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO (CGU).



1. OBJETO

As CGU celebradas entre o Operador e o Utilizador visam estabelecer os direitos e obrigações respetivos das Partes no âmbito da utilização da Plataforma e do conjunto dos Serviços nela disponibilizados.

Além disso, fornecem ao Utilizador, de forma clara, leal e transparente, o conjunto das informações legalmente obrigatórias.

A venda dos Produtos pelo Vendedor ao Cliente é regida pelo Contrato de Venda, composto pelas Condições Comerciais da Plataforma, da Ficha do Produto e das Condições Gerais de Venda (CGV) do Vendedor. Em caso de lacuna, ausência ou contradição entre os documentos, as Condições Comerciais da Plataforma prevalecerão em prioridade.

A venda de produtos vendidos diretamente pela KIABI é, ela regida pelas CGV da KIABI disponíveis em: https://www.kiabi.pt/kiabi-data/pt_PT/services/Condicoes-gerais-de-venda.pdf.

2. DEFINIÇÕES

Os termos, abaixo usados, têm nas presentes Condições Gerais de Utilização, o seguinte significado:

- **"Cliente"**: designa qualquer pessoa singular que atue como consumidor, aceda à Plataforma e efetue uma Encomenda de Produtos a um Vendedor.
- **"CGV do Vendedor"**: designa as condições gerais de Venda do Vendedor, descarregadas na sua conta, que regem a venda dos seus Produtos. As condições gerais de venda do Vendedor são complementadas pelas Condições Comerciais da Plataforma. Em caso de contradição, as Condições Comerciais da Plataforma prevalecerão sobre as CGV do Vendedor.
- **"Encomenda"**: designa a compra de qualquer Produto efetuada por um Cliente através da Plataforma.
- **"Conta de Cliente"**: designa a interface alojada na Plataforma na qual se encontram reunidos todos os dados fornecidos pelo Cliente ou pelo Utilizador e que lhe permite beneficiar dos Serviços. O acesso à Conta de Cliente será feito através de Credenciais.
- **"Condições Comerciais da Plataforma"**: designa as Condições Comerciais aplicáveis à venda de qualquer Produto por intermédio da Plataforma e completando, quando aplicável (em caso de lacuna ou contradição), as CGV Específicas do Vendedor.
- **"Condições Gerais de Utilização" ou "CGU"**: designa as condições contratuais disponíveis na parte inferior de cada página da Plataforma, com a finalidade de regular a utilização desta por qualquer Utilizador, bem como as condições aplicáveis à venda de qualquer Produto por intermédio da Plataforma e completando, quando aplicável (em caso de lacuna ou contradição), as CGV Específicas do Vendedor.
- **"Condições Gerais do Serviço" ou "CGS"**: designa as condições contratuais que regulam a prestação de Serviços da Plataforma pelo Operador aos Vendedores.
- **"Contrato de Venda"**: designa o conjunto contratual que regula a venda do Produto por intermédio da Plataforma entre o Cliente e o Vendedor. O Contrato de venda é composto pela Ficha de Produto e as CGV Específicas do Vendedor, eventualmente complementadas, ou até substituídas pelas Condições Comerciais da Plataforma. Em caso de lacuna, ausência ou contradição entre os documentos, as Condições Comerciais da Plataforma prevalecerão em prioridade.
- **"CGV Específicas do Vendedor"**: designa as Condições Gerais de Venda do Vendedor que regem a venda à distância dos seus Produtos.
- **"Conteúdos"**: designa o conjunto de informações, textos, logotipos, marcas, animações, desenhos e modelos, fotografias, dados e de forma geral todos os elementos e conteúdos do Vendedor, publicados



na Plataforma de acordo com as modalidades, a forma e as condições que lhe são propostas no âmbito dos Serviços.

- **"Ficha de Produto"**: designa a oferta comercial relativa a um Produto, devendo fornecer todas as informações essenciais legalmente exigidas.
- **"Credenciais"**: designa o elemento de identificação e a palavra-chave do Utilizador, necessárias para aceder à Conta de Cliente na Plataforma.
- **"Plataforma"**: designa a plataforma online acessível a partir do seguinte endereço: <https://www.kiabi.com/>. A Plataforma reúne o conjunto das páginas internet, Serviços e funcionalidades disponibilizados aos Utilizadores.
- **"Parte(s)"**: no plural, designa coletivamente o Cliente e o Vendedor. No singular, designa o Operador ou o Utilizador.
- **"Prestador de Serviços de Pagamento" ou "PSP"**: designa a ou as sociedades que presta(m), por intermédio do Operador, serviços de pagamento aos Vendedores, permitindo-lhes receber os pagamentos dos Clientes. Os fundos recebidos no contexto das transações realizadas no Marketplace são mantidos numa conta de salvaguarda aberta junto de uma instituição de crédito terceira, distinta das contas da sociedade KWEB ou do PSP, nos termos previstos na regulamentação aplicável em matéria de proteção dos fundos dos utilizadores de serviços de pagamento. O Operador compromete-se a transferir os fundos para as contas bancárias dos Vendedores, no mais curto prazo possível, após a inscrição na conta de salvaguarda e, o mais tardar, no dia útil seguinte àquele em que foram recebidos. O Cliente tem a possibilidade de contestar uma ordem de pagamento não autorizada durante um período de treze (13) meses, a contar do débito na conta utilizada.
- Os Prestadores de Serviços de Pagamento do Operador são:
 - Para a aquisição das operações de pagamento: MONEXT, Sociedade Unipessoal por Quotas, com capital de 63 968 460,00 €, inscrita no Registo Comercial de Nanterre sob o número 503 185 001, com sede no 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, França, e inscrita como Instituição de Pagamento sob o número de autorização ACPR 77558.
 - Para a transferência dos fundos ao Vendedor: MANGOPAY SA, Sociedade anónima de direito luxemburguês, com capital de 6.200.000 euros, com sede no 2, avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo e inscrita no Registo Comercial luxemburguês sob o número B173459, inscrita enquanto instituição de moeda eletrónica sob o número de autorização CSSF W00000005
- **"Produto"**: designa os bens de equipamento doméstico e familiar, brinquedos, cosméticos, artigos para animais e qualquer produto disponibilizado no Site do Operador ao Cliente pelo Vendedor na Plataforma, excluindo expressamente produtos alimentares.
- **"Serviços"**: designa o conjunto dos serviços disponibilizados pelo Operador aos Utilizadores por intermédio da Plataforma.
- **"Serviço de Intermediação"**: designa a possibilidade de o Vendedor disponibilizar os seus Produtos na Plataforma e de ser automaticamente colocado em contacto com um Cliente.
- **"Site"**: designa a página internet principal do Operador, na qual está integrada a Plataforma, acessível nomeadamente a partir do endereço <https://www.kiabi.pt/>.
- **"Utilizador"**: designa qualquer pessoa que aceda e navegue na Plataforma, quer seja Vendedor, Cliente, ou simples internauta.
- **"Vendedor"**: designa qualquer vendedor profissional, que subscreveu os Serviços disponibilizados pelo Operador na Plataforma.

3. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA ESPECÍFICAS DE CADA VENDEDOR E DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS DA PLATAFORMA

**Qualquer Encomenda implica obrigatoriamente a aceitação sem qualquer reserva das CGV Específicas do Vendedor e das Condições Comerciais da Plataforma.**

O Cliente deverá ter conhecimento das Condições Comerciais da Plataforma no momento da Encomenda de um Produto a um Vendedor. Estas deverão ser consultadas e expressamente aceites antes de qualquer Encomenda.

O Operador reserva-se o direito de modificar a qualquer momento as presentes CGU. Assim, o Utilizador compromete-se a lê-las atentamente quando acede à Plataforma e é convidado a descarregá-las, a imprimi-las e a guardar uma cópia.

Esclarece-se que as CGU estão referenciadas na parte inferior de cada página da Plataforma através de uma hiperligação, podendo ser consultadas a qualquer momento.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Ao utilizar a Plataforma, o Utilizador reconhece dispor dos meios e competências necessárias à utilização das funcionalidades disponibilizadas na Plataforma.

Os equipamentos necessários para aceder e utilizar a Plataforma estão a cargo do Utilizador, bem como os eventuais custos de telecomunicações decorrentes da sua utilização.

O Utilizador aceita conformar-se com as especificações técnicas relativas à publicação ou à inserção de Conteúdo na Plataforma nomeadamente qualquer limite de peso, tamanho, dimensão, caracteres, formatação ou outras relativas aos Conteúdos que pretenda publicar na Plataforma, a qualquer título.

5. O PAPEL DO OPERADOR NA PLATAFORMA

A Plataforma editada pelo Operador consiste em colocar em contacto, através de via eletrónica, os Vendedores e os Clientes com vista a venda dos Produtos. O Operador intervém como simples intermediário na Plataforma.

O Operador não exerce qualquer controlo na execução das vendas de Produtos e não intervém na transação efetuada entre o Cliente e o Vendedor. O Contrato de Venda é assim concluído exclusiva e diretamente entre o Cliente e o Vendedor, intervindo o Operador como um simples intermediário técnico.

As informações sobre os preços e as descrições dos Produtos são elaboradas pelos Vendedores sob a sua total responsabilidade.

As CGU não conferem, em nenhum caso, aos Utilizadores a qualidade de trabalhador, mandatário, agente ou representante do Operador.

Esclarece-se que a KIABI tem a possibilidade de disponibilizar diretamente na Plataforma os seus próprios produtos para venda. Neste caso, é uma sociedade do grupo do Operador, KIABIPORTUGAL, LDA., que disponibiliza para venda os produtos KIABI. O Utilizador será informado sobre a identidade do Vendedor

do produto através da seguinte menção: "*Vendido e enviado por*" com o nome do Vendedor terceiro.

Como operador de plataforma online, o Operador age de forma neutra, clara e transparente.

6. POSICIONAMENTO DOS PRODUTOS

A política de posicionamento dos produtos está disponível neste link: [Política de posicionamento dos produtos.](#)

Detalha os tipos de classificação dos produtos, os critérios de classificação, os filtros e opções de pesquisa, bem como os mecanismos de "Buy Box" e "Choice Box" que permitem determinar o vendedor que será destacado em caso de concorrência de um produto entre vários vendedores. Explica igualmente como o Operador procede à recomendação de produtos.



Esta política está sujeita a alterações e deve ser regularmente consultada, o que o Utilizador reconhece expressamente.

7. MODERAÇÃO NA PLATAFORMA

7.1. Denúncia de conteúdo ilícito

O Operador coloca à disposição dos Utilizadores um mecanismo para denunciar conteúdos ilícitos acessível no endereço: <https://www.kiabi.com/signalement>

Qualquer notificação de conteúdo ilícito deve incluir:

- A descrição do conteúdo litigioso,
- O motivo da denúncia,
- O URL do Produto em causa,
- A identidade do denunciante

O Operador compromete-se a tratar estas denúncias nos prazos impostos pela regulamentação aplicável.

Será enviado automaticamente um aviso de receção ao denunciante, para lhe confirmar que a notificação foi recebida pelo Operador.

Qualquer denúncia origina uma remoção preventiva do produto. Qualquer ficha de produto será removida incluindo ofertas que não obtiveram a buy box (mecanismo descrito no artigo 6.º das presentes CGU).

Os conteúdos ilícitos assinalados pelas autoridades, pelos denunciante de confiança designados pela ARCOM (e-infância) e pela ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações), bem como pelos Estados-Membros, são objeto de tratamento prioritário nos termos previstos na regulamentação em vigor.

Em caso de fornecimento frequente de Conteúdos ilícitos ou de denúncias frequentes e infundadas, o Operador pode, após aviso prévio:

- Suspender o acesso do Utilizador aos Serviços e/ou à Plataforma
- Suspender o tratamento das suas denúncias.

Se o Utilizador não aceitar a decisão do Operador, dispõe de várias vias de recurso, nomeadamente uma reclamação através do mecanismo disponibilizado pelo Operador, a mediação, o recurso a uma entidade de resolução extrajudicial de litígios ou recurso judicial, à escolha do Utilizador, nos termos previstos nos artigos 15.º e 19.º das CGU.

As denúncias só podem ser efetuadas através do formulário para garantir uma rastreabilidade exaustiva. Assim, os Utilizadores reconhecem de forma expressa e aceitam que qualquer denúncia efetuada fora do formulário não será tida em conta pelo Operador.

7.2 Moderação das avaliações

O Operador permite aos clientes publicar avaliações dos produtos vendidos no Site, bem como dos vendedores terceiros da Plataforma.

A carta que regula a publicação das avaliações dos clientes está disponível no seguinte link: [Política de avaliação dos clientes](#).

Esta política está sujeita a alterações e deve ser regularmente consultada, o que o Utilizador reconhece expressamente.

8. CONDIÇÕES DE ACESSO E DE INSCRIÇÃO

Qualquer Utilizador pode aceder à Plataforma. O Utilizador que pretenda inscrever-se na Plataforma é convidado a seguir os seguintes passos:



8.1. Inscrição como Vendedor

Para poder ser referenciado na Plataforma, o Vendedor é convidado a contactar o Operador por qualquer meio, inclusive através do link de contacto "torne-se vendedor" na parte inferior da página do Site.

A inscrição e as relações contratuais entre o Operador e o Vendedor que pretenda beneficiar do Serviço de Intermediação são reguladas pelas Condições Gerais do Serviço que lhe serão transmitidas durante o processo de inscrição.

O Operador verifica a identidade dos Vendedores profissionais que pretendam utilizar a Plataforma. Para este efeito, o Vendedor é obrigado a fornecer todas as informações e documentos necessários à sua identificação, nomeadamente a sua denominação social, sede social, número de IVA, contactos e matrícula no Registo Comercial e das Sociedades (RCS).

O Operador reserva-se o direito de recusar ou suspender a inscrição do Vendedor caso este forneça informações falsas, incompletas ou obsoletas.

8.2. Inscrição como Cliente

Qualquer Utilizador que pretenda ter acesso ao conjunto das funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma deverá, previamente, criar uma Conta para se tornar Cliente.

A inscrição como Cliente na Plataforma é gratuita.

Para criar a Conta, o Utilizador é convidado a fornecer um conjunto de informação necessárias e a criar as suas Credenciais.

O e-mail e a palavra-chave constituem as Credenciais do Utilizador.

Qualquer Utilizador se compromete a criar apenas uma única Conta na Plataforma. O Operador declina qualquer responsabilidade relativamente às consequências prejudiciais decorrentes da utilização de múltiplas Contas por um único Cliente.

O Utilizador é inteiramente responsável pela exatidão e atualização dos dados fornecidos no âmbito da abertura e da gestão da sua Conta.

O Utilizador que pretenda tornar-se Cliente compromete-se a fornecer ao Operador dados exatos, verídicos e atualizados, que não violem, a qualquer título, os direitos de terceiros e a comunicar ao Operador qualquer atualização necessária dos dados fornecidos no momento da inscrição.

Antes de efetuar a encomenda, o Cliente declara:

- Ter plena capacidade jurídica, que lhe permita comprometer-se com os termos das presentes CGU e celebrar qualquer eventual Contrato de Venda
- Não comprar Produtos com o intuito de os revender.
- Que a compra de Produtos na Plataforma não tem qualquer relação direta com a sua atividade profissional e que se limita ao uso exclusivamente pessoal, agindo como consumidor final.

Por último, o Utilizador deverá aceitar as presentes CGU antes de concluir a inscrição.

8.2.1. Credenciais

O Utilizador é inteiramente responsável pela utilização das suas Credenciais ou pelas ações efetuadas por intermédio da sua Conta.

No caso de um Utilizador divulgar ou utilizar as suas Credenciais em desacordo com a sua finalidade, o Operador poderá eliminar a sua Conta, sem qualquer direito a indemnização.



Em caso algum o Operador poderá ser responsabilizado em caso de usurpação da identidade de um Utilizador. Qualquer acesso e ação efetuados a partir da Conta de um Utilizador serão presumidos como tendo sido realizados por esse Utilizador, na medida em que o Operador não tem a obrigação, nem dispõe dos meios técnicos que lhe permitam verificar a identidade das pessoas que acedem à Plataforma a partir de uma Conta.

Qualquer perda, desvio ou utilização não autorizada das Credenciais de um Utilizador e as suas consequências são da exclusiva responsabilidade do Utilizador, sendo este obrigado a informar o Operador sem demora, por mensagem eletrónica enviada para o seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com

8.2.2. Desinscrição

O Utilizador pode a qualquer momento desativar a sua Conta de Cliente, contactando o Operador através do seguinte endereço kiabi.portugal@kiabi.com

O Operador procederá, com a maior brevidade, à desativação da Conta do Cliente e enviará ao Utilizador um e-mail a confirmar o encerramento da sua Conta de Cliente.

9. SERVIÇOS

9.1. Serviços acessíveis a qualquer Utilizador

Qualquer Utilizador pode aceder gratuitamente à Plataforma, bem como às suas funcionalidades. Para aceder aos diferentes Serviços disponibilizados pelo Operador, convém inscrever-se como Cliente, nos termos previstos no Artigo 7.º das Presentes.

O principal Serviço disponibilizado pelo Operador consiste em colocar em contacto os Vendedores com os Clientes, para a venda de Produtos.

9.2. Serviços disponibilizados a qualquer Utilizador que tenha uma Conta de Cliente

Ao criar uma Conta de Cliente, qualquer Utilizador poderá aceder às seguintes funcionalidades:

9.2.1. Encomenda de Produtos

Qualquer Utilizador que crie uma Conta de Cliente tem a possibilidade de efetuar uma Encomenda de Produtos disponibilizados pelos Vendedores através da Plataforma.

Qualquer Encomenda de Produtos será regida pelo Contrato de Venda, que inclui:

- a Ficha de Produto e as CGV específicas do Vendedor,
- eventualmente complementadas, ou até substituídas pelas Condições Comerciais da Plataforma. Em caso de lacuna, ausência ou contradição entre as CGV Específicas do Vendedor e as Condições Comerciais da Plataforma, prevalecerão em prioridade as Condições Comerciais da Plataforma.

As formas de pagamento propostas pelo intermédio da Plataforma aos Clientes são fornecidas pelos Prestadores de Serviços de Pagamento, nos termos previstos nas Condições Comerciais da Plataforma.

9.2.2. Gestão das Encomendas

Ao criar uma Conta de Cliente, o Cliente poderá acompanhar e gerir as suas Encomendas em curso, aceder ao histórico do conjunto das suas Encomendas, efetuar uma Encomenda idêntica, pedir uma devolução do Produto, contactar o Vendedor.

9.3. Serviços disponibilizados aos Vendedores



O Operador propõe aos Utilizadores profissionais tornarem-se Vendedores na Plataforma para beneficiarem de determinados Serviços detalhados nas CGS, nomeadamente serem colocados em contacto com os Clientes para venderem os seus Produtos.

10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. Obrigações dos Utilizadores

No âmbito da utilização da Plataforma, cada Utilizador compromete-se a não atentar contra a ordem pública e a conformar-se com as leis e regulamentos em vigor, a respeitar os direitos de terceiros e os termos das presentes Condições Gerais de Utilização.

Cada Utilizador é obrigado a:

- Comportar-se de forma leal e lícita perante o Operador e terceiros;
- Ser honesto e sincero nas informações fornecidas ao Operador e, se for caso disso, aos Utilizadores terceiros;
- Utilizar a Plataforma nos termos previstos nas presentes CGU;
- Não utilizar a Plataforma para fins que constituam crimes, delitos ou contraordenações puníveis pelo Código Penal ou por qualquer outra legislação aplicável;
- Não proceder à extração substancial ou repetida de conteúdos da Plataforma de forma a lesar os direitos do Operador enquanto produtor de base de dados;
- Respeitar a vida privada dos terceiros e a privacidade das trocas;
- Respeitar os direitos de propriedade intelectual do Operador relativamente aos elementos da Plataforma e, se for caso disso, os direitos de propriedade intelectual dos outros Utilizadores;
- Não atentar contra o disposto nos artigos 6.º e seguintes da Lei n.º 109/2009, de 15 de setembro (Lei do Cibercrime), contra os sistemas de tratamento automatizado de dados implementados na Plataforma, nomeadamente através de práticas como o *scraping*;
- Não utilizar a Plataforma para o envio massivo de mensagens não solicitadas (publicitárias ou outras);
- Não divulgar dados tendo como finalidade diminuir, desorganizar, abrandar ou interromper o funcionamento normal da Plataforma.

No respeito das disposições legais e regulamentares em vigor, o Utilizador compromete-se a não divulgar mensagens ou informações:

- Constitutivas de denegrimento injustificado dirigido ao Operador ou aos Utilizadores da Plataforma;
- Contrárias à ordem pública e aos bons modos;
- De carácter injurioso, difamatório, racista, xenófobo, revisionista ou atentatórias da honra ou da reputação de outrem;
- Que incitem à discriminação, ao ódio de uma pessoa ou de um grupo de pessoas por causa da origem ou da pertença ou não-pertença a uma etnia, nação, raça ou determinada religião;
- Que ameacem uma pessoa ou um grupo de pessoas;
- De carácter pedófilo;
- Que incitem a cometer um delito, um crime ou um ato de terrorismo ou que façam apologia dos crimes de guerra ou de crimes contra a humanidade;
- Que incitem ao suicídio;
- Que permitam a terceiros obter, direta ou indiretamente, software pirateado, números de série de software, software que permita atos de pirataria e intrusão em sistemas informáticos e de telecomunicações, vírus e outras bombas lógicas e, de forma geral, qualquer ferramenta de software ou outra que permita atentar contra os direitos de outrem e a segurança das pessoas e dos bens;



- De carácter comercial (prospecção, ...).

10.2. Obrigações do Operador

O Operador atua na qualidade de prestador de serviços de intermediação técnica.

O Operador não assume qualquer responsabilidade pela seleção, alteração, promoção ou controlo do conteúdo publicado pelo Vendedor e não intervém na determinação dos preços, das condições de venda ou das políticas comerciais do Vendedor.

Por conseguinte, o Operador não poderá ser responsabilizado pelo conteúdo, exatidão, legalidade ou conformidade do Conteúdo publicado pelo Vendedor.

A obrigação geral do Operador é uma obrigação de meios.

O Operador compromete-se a envidar todos os esforços para garantir a continuidade de acesso e de utilização da Plataforma 7 dias por semana e 24 horas por dia.

Contudo, o Operador chama a atenção dos Utilizadores para o facto de os protocolos atuais de comunicação via Internet não permitirem garantir, de forma certa e contínua, a transmissão das trocas eletrónicas (mensagens, documentos, identidade do remetente ou do destinatário).

Além disso, nos termos do disposto em matéria de transparência, nomeadamente o artigo 45.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, como operador da plataforma online, o Operador compromete-se a dar uma informação clara, transparente e leal sobre as modalidades da sua intervenção.

11. RESPONSABILIDADE

11.1. Princípios gerais

Sem prejuízo da responsabilidade que, por força da lei, não pode ser excluída ou limitada, o Operador declina qualquer responsabilidade, nomeadamente:

- Em caso de impossibilidade de acesso temporário à Plataforma para operações de manutenção técnica ou atualização das informações publicadas. Os Utilizadores reconhecem que a responsabilidade do Operador não poderá ser imputada em caso de avarias ou interrupções nas referidas redes de transmissão;
- Em caso de ataques por vírus, intrusão ilícita num sistema de tratamento automatizado de dados;
- Em caso de utilização anormal ou de uma exploração ilícita da Plataforma por um Utilizador ou um terceiro;
- Relativamente ao conteúdo dos sites internet terceiros para os quais reencaminhem as hiperligações presentes na Plataforma;
- Em caso de incumprimento das presentes CGU imputável aos Utilizadores;
- Em caso de atraso ou de incumprimento das suas obrigações, quando a causa do atraso ou de incumprimento estiver relacionada com um caso de força maior, tal como definido no artigo 11.º das presentes CGU;
- Em caso de causa alheia não imputável ao Operador;
- Em caso de conduta ilícita de um Vendedor ou Utilizador, ou de incumprimento contratual do qual um Vendedor ou Utilizador se tenha tornado culpado no âmbito da venda de um Produto;
- Por qualquer problema ocorrido durante a execução da Encomenda pelo Vendedor, cuja responsabilidade possa ser excluída nos termos da lei.

Em caso de utilização indevida ou de exploração ilícita da Plataforma, o Utilizador é então o único responsável pelos danos causados a terceiros e pelas consequências das reclamações ou ações que daí possam advir.



O Operador é um intermediário técnico e não exerce qualquer controlo prévio sobre as ofertas dos Vendedores. Todavia, em caso de incumprimento manifesto das regulamentações aplicáveis, o Operador reserva-se o direito de suspender o acesso do Vendedor e de eliminar as suas ofertas.

11.2. Estatuto de alojador de KWEB

Com exceção do caso em que o Operador atue diretamente como vendedor, os Utilizadores reconhecem que o Operador tem a qualidade de alojador na aceção do Regulamento (UE) 2022/2065 (Regulamento sobre os Serviços Digitais) e do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro.

Para tal, o Operador reserva-se a possibilidade de retirar qualquer conteúdo que lhe tenha sido denunciado e que considere manifestamente ilícito, nos termos previstos no artigo 6.º do Regulamento (UE) 2022/2065.

A notificação de conteúdos manifestamente ilícitos por um Utilizador ou qualquer terceiro tem de ser feita através do formulário de denúncia, nos termos previstos no artigo 7.2.º das CGU.

Nos termos previstos no artigo 16.º do Regulamento (UE) 2022/2065, a notificação do Utilizador, para ser válida, deve conter os seguintes elementos:

- Data da notificação;
- Se o notificante for uma pessoa singular: o seu nome, apelido, profissão, morada, nacionalidade, data e local de nascimento; se o requerente for uma pessoa coletiva: a sua forma, denominação, sede social e órgão que a representa legalmente;
- Nome e morada do destinatário ou, se se tratar de uma pessoa coletiva, a denominação e a sede social;
- Descrição dos factos litigiosos e o local exato;
- Motivos pelos quais o conteúdo deve ser retirado, incluindo a referência às disposições legais e às justificações factuais;
- Cópia da correspondência endereçada ao autor ou ao editor das informações ou atividades objeto de litígio, solicitando a sua interrupção, retirada ou alteração, ou a justificação de que não foi possível contactar o autor ou o editor.

11.3. Litígios entre Clientes e Vendedores

Com exceção do caso em que o Operador é vendedor, esclarece-se que qualquer litígio que surja entre um Cliente e um Vendedor deverá ser tratado entre eles, sendo o Vendedor o único responsável pela entrega dos Produtos encomendados através da Plataforma.

Quando o Cliente contacta o serviço de apoio ao cliente do Operador para apresentar uma reclamação relativa a um Vendedor, o Operador encaminhará a reclamação para o Vendedor em questão, que será o único responsável pela resolução do litígio.

Em qualquer caso, a Parte visada pela reclamação do Utilizador compromete-se a responder à reclamação o mais rapidamente possível.

Preocupada com a imagem da sua Plataforma, o Operador convida as Partes a envidarem os seus melhores esforços para resolver de forma amigável qualquer litígio em que possam estar envolvidas.

Contudo, esclarece-se que os Utilizadores poderão recorrer ao Operador na qualidade de mediador, nas modalidades previstas na Plataforma.

12. FORÇA MAIOR



A responsabilidade do Operador nunca poderá ser invocada se o incumprimento ou o atraso no cumprimento de uma das suas obrigações descritas nas presentes CGU for por motivos de força maior.

Considera-se força maior em matéria contratual quando um acontecimento alheio à vontade do devedor, que não podia razoavelmente ter sido previsto no momento da celebração do contrato e cujas consequências não podem ser evitadas por medidas adequadas, impede o devedor de cumprir as suas obrigações.

Se o impedimento for temporário, suspende-se o cumprimento da obrigação salvo se o atraso decorrente justificar resolver o contrato. Se o impedimento for definitivo, o contrato é resolvido de pleno direito e as partes ficam liberadas das suas obrigações nas condições previstas no artigo 790.º do Código Civil.

Caso ocorra um dos acontecimentos supramencionados, o Operador levará a cabo todos os esforços para informar o Utilizador com a maior brevidade possível.

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

13.1. Titularidade dos direitos de propriedade intelectual dos Utilizadores

No âmbito da utilização da Plataforma, os Utilizadores são suscetíveis de apresentar fotografias, marcas, logotipos, desenhos e outros modelos que lhes pertençam ou a um terceiro.

Qualquer Utilizador que publique um Conteúdo por intermédio da Plataforma garante que tem o direito de divulgar todos os Conteúdos e isentará o Operador de qualquer responsabilidade.

Em qualquer caso, o Operador não poderá ser responsabilizado por um ato de contrafação, tendo em conta a sua simples qualidade de alojador de Conteúdos publicados pelos Utilizadores (com exceção dos casos em que o Operador atue como Vendedor).

O Utilizador cede ao Operador a título gratuito e não exclusivo o conjunto dos direitos de propriedade intelectual relativos aos Conteúdos eventualmente publicados na Plataforma, nas condições a seguir definidas:

- O direito de representação nomeadamente, sem que esta lista seja exaustiva: o direito de comunicar, difundir, divulgar ao público a totalidade ou parte dos Conteúdos, para fins de comunicação interna ou externa, a título publicitário ou promocional, e por qualquer meio técnico atualmente conhecido ou desconhecido.
- O direito de reprodução nomeadamente, sem que esta lista seja exaustiva: o direito a estabelecer ou fazer estabelecer sem limitação de número qualquer original, duplicado ou cópia da totalidade ou parte das fotografias e por qualquer meio técnico atualmente conhecido ou desconhecido.
- O direito de adaptação entende-se com ressalva do direito moral, sem limitação de formatos, cores e materiais, acompanhados de todas as legendas, textos, gravações ou adições necessárias à finalização das fotografias.

Esta cessão tem âmbito mundial e vigora por toda a duração dos direitos de propriedade intelectual.

O Utilizador reconhece igualmente ter obtido a autorização expressa das pessoas que eventualmente figurem nas referidas fotografias (ou do representante legal caso sejam menores), bem como dos titulares de direitos sobre os bens que figurem nas fotografias, tendo em vista a sua publicação, e assume a inteira responsabilidade pela publicação perante terceiros. O Operador não poderá ser responsabilizado por uma violação dos direitos de imagem e de bens ou da vida privada dos referidos terceiros.

13.2. Titularidade dos direitos de propriedade intelectual do Operador

O Utilizador reconhece os direitos de propriedade intelectual do Operador na Plataforma, os seus componentes e os conteúdos a eles relativos, e renuncia a contestar esses direitos sob qualquer forma que seja.



As marcas, logotipos, slogans, elementos gráficos, fotografias, animações, vídeos, soluções de software, textos e qualquer outro conteúdo presente na Plataforma, **com exceção dos Conteúdos publicados pelos Vendedores**, são propriedade intelectual exclusiva do Operador e não podem ser utilizados ou reproduzidos sem autorização expressa, sob pena de ação judicial.

Toda e qualquer representação ou reprodução, total ou parcial, da Plataforma e do seu conteúdo, por qualquer meio que seja, sem a autorização prévia expressa do Operador, é proibida e constituirá uma contrafação punível nos termos dos artigos 195.º e seguintes do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos e dos artigos 320.º e seguintes do Código da Propriedade Industrial.

Designadamente, o Operador proíbe expressamente:

- A extração, por transferência permanente ou temporária da totalidade ou de uma parte qualitativa ou quantitativamente substancial do conteúdo da sua base de dados para outro suporte, por qualquer meio e sob qualquer forma que seja;
- A reutilização, através da colocação à disposição do público da totalidade ou de uma parte qualitativa ou quantitativamente substancial do conteúdo da base, independentemente da forma;
- A reprodução, a extração ou a reutilização, por qualquer meio, incluindo os métodos assimiláveis ao *scraping* dos conteúdos (fotografias, descrição, etc.) publicados pelo Operador ou por um Vendedor.

A aceitação das presentes CGU implica o reconhecimento pelos Utilizadores dos direitos de propriedade intelectual do Operador e o compromisso de os respeitar.

O Operador concede uma licença pessoal, não exclusiva e intransmissível aos Utilizadores, autorizando-os a utilizar a Plataforma e as informações que esta contém em conformidade com as presentes CGU.

Qualquer outra exploração da Plataforma e do seu conteúdo está excluída do âmbito da presente licença e não poderá ser efetuada sem a autorização prévia e expressa do Operador.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Todas as políticas relacionadas com o tratamento de dados pessoais implementadas pelo Operador estão detalhadas na Política de Privacidade da Plataforma, disponível aqui: <https://www.kiabi.pt/servicos/a-recolha-de-dados.html>.

Relativamente às cookies utilizadas na Plataforma, o Utilizador pode consultar a Carta Cookies do Operador acessível em <https://www.kiabi.pt/servicos/a-recolha-de-dados.html#cookie>

15. SISTEMA INTERNO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Os Utilizadores são informados que o Operador trabalha na disponibilização de um sistema de tratamento de reclamações acessível a partir do site kiabi.com, permitindo-lhes dar conhecimento ao Operador de qualquer reclamação relativa a uma decisão do Operador até 6 meses após a decisão ter sido comunicada ao Utilizador. Enquanto o sistema não estiver disponível, os Utilizadores poderão enviar os seus pedidos para o seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com, indicando que se trata de uma reclamação relativa à utilização do Marketplace, e anexando as anteriores trocas de e-mails, bem como a resposta da Kiabi ao litígio inicial.

As reclamações serão tratadas num prazo razoável, de forma transparente e respeitando o princípio da igualdade de tratamento entre situações equivalentes.

O Utilizador terá a possibilidade de esclarecer os factos no âmbito do processo interno de tratamento das reclamações.

O Operador transmitirá ao Utilizador a exposição dos fundamentos, que incluirá:

- o a decisão do Operador (por exemplo, impossibilitar o acesso ao conteúdo);
- o os factos e as circunstâncias que conduziram a esta decisão;
- o as possibilidades de recursos contra esta decisão (regulamento extrajudicial dos litígios)



Em caso de fornecimento frequente de reclamações infundadas pelo Utilizador, o Operador pode, após aviso prévio, suspender o tratamento das suas reclamações.

Qualquer litígio relativo a uma decisão tomada pelo Operador, incluindo as reclamações que não tenham sido resolvidas pelo sistema interno de tratamento de reclamações, pode ser submetido pelo Utilizador à entidade de resolução extrajudicial de litígios certificada nos termos do artigo 19.1.º das CGU.

16. VALIDADE DAS CGU

Se qualquer das disposições das presentes CGU vier a ser declarada nula à luz de uma disposição legislativa ou regulamentar em vigor e/ou de uma decisão judicial com força de caso julgado, será considerada como não tendo sido escrita, mas não afetará de forma alguma a validade das restantes cláusulas, que permanecerão plenamente aplicáveis.

Tal modificação ou decisão não autoriza, em caso algum, os Utilizadores a incumprir as presentes Condições Gerais de Utilização.

17. ALTERAÇÃO DAS CGU

As presentes CGU aplicam-se a todo e qualquer Utilizador que navegue na Plataforma.

As CGU poderão ser modificadas e atualizadas pelo Operador a qualquer momento, nomeadamente para se adaptar à evolução legislativa ou regulamentar.

As CGU aplicáveis são as que se encontram em vigor no momento da navegação na Plataforma.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

Qualquer questão relativa à utilização ou ao funcionamento da Plataforma pode ser enviada por email ao seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com

O facto de uma das Partes não ter exigido a aplicação de qualquer cláusula das presentes CGU, seja de forma permanente ou temporária, não poderá, em caso algum, ser considerado como uma renúncia à referida cláusula.

Em caso de dificuldade de interpretação entre qualquer um dos títulos que figurem no cabeçalho das cláusulas e qualquer uma dessas cláusulas, os títulos serão declarados inexistentes.

19. COMPETÊNCIA E DIREITO APLICÁVEL

As presentes CGU, bem como as relações entre o Utilizador e o Operador são regidas pelo direito português.

Em caso de litígio entre o Operador e um Utilizador relativamente à interpretação, execução ou resolução das presentes, as Partes envidarão esforços para o resolver de forma amigável. Nesse caso, primeiro, o Utilizador é convidado a contactar o Operador por email para o seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com

19.1 Regulamento extrajudicial de litígio

Qualquer litígio decorrente de uma decisão tomada pelo Operador, bem como as reclamações que não tenham sido resolvidas pelo sistema interno de tratamento de reclamações, podem ser submetidos pelo Utilizador à entidade de resolução extrajudicial de litígios certificada nos termos do n.º 3 do artigo 21.º do DSA. As entidades certificadas até à data estão listadas no seguinte endereço: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

Para todos os efeitos, precisa-se que o Operador pode recusar envolver-se com esta entidade de resolução extrajudicial de litígios caso um litígio relativo às mesmas informações e aos mesmos fundamentos de ilegalidade ou de incompatibilidade alegada do conteúdo já tenha sido resolvido. A entidade de resolução extrajudicial de litígios certificada não tem o poder de impor às partes uma resolução vinculativa do litígio.



As vantagens de recorrer a esta entidade são:

- A resolução do litígio é acessível gratuitamente ou mediante uma quantia simbólica para o Utilizador.
- As entidades são certificadas pela União Europeia, garantindo a sua **imparcialidade e independência, competência, acessibilidade e eficácia**.
- Apenas as entidades baseadas na UE podem ser certificadas como entidades de resolução extrajudicial de litígios. Tal garante que estas entidades operam no quadro regulamentar da UE, contribuindo assim para uma abordagem harmonizada da resolução de litígios.

19.2. Mediação

Nos termos do disposto no artigo 18.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o Cliente é informado de que, em caso de litígio em matéria de consumo, poderá recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

Em caso de litígio decorrente da presente relação contratual, as Partes comprometem-se a tentar encontrar um acordo amigável antes de qualquer ação judicial.

Caso não seja possível chegar a um acordo amigável, o litígio será submetido à jurisdição do tribunal do domicílio do réu, salvo se tal acarretar graves inconvenientes para o consumidor, caso em que o tribunal competente poderá ser o do domicílio do consumidor.

19.3 Recurso judicial

Caso a mediação falhe ou não seja considerada, o tribunal competente será o do domicílio do réu, salvo se tal acarretar graves inconvenientes para o consumidor, caso em que o tribunal competente poderá ser o do domicílio do consumidor.

20. Ponto de contacto único

O Operador designou como ponto de contacto único:

- para as comunicações com as autoridades dos Estados Membros, da Comissão Europeia, do Comité Europeu dos Serviços Numéricos: info@kiabi.com
- para os destinatários do serviço: kiabi.portugal@kiabi.com,

Estas comunicações podem ser efetuadas em português ou em inglês.