



Última atualização: 16/03/2026

PREÂMBULO

A Plataforma editada pela sociedade **KWEB**, Sociedade Unipessoal por Quotas, inscrita no Registo Comercial da Metrópole de Lille (RCS) sob o número 795157825 e acessível no endereço <https://www.kiabi.com/>, oferece um serviço de intermediação entre vendedores profissionais (doravante "os *Vendedores*") e os clientes consumidores (doravante "os *Clientes*") para a venda de bens de equipamento doméstico e familiar, brinquedos, cosméticos, artigos para animais e qualquer produto que complete a oferta disponível no Site do Operador (doravante "os *Produtos*").

As presentes Condições Comerciais regulam a compra de Produtos propostos pelo Vendedor ao Cliente (adiante conjuntamente designadas como "as Partes"), por intermédio da Plataforma - em caso de lacuna, ausência ou contradição nas condições gerais de venda do Vendedor.

1. DEFINIÇÕES

Os termos abaixo usados têm, nas presentes Condições Comerciais da Plataforma, 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, disponibilizadas na conta do Vendedor, que regem a venda dos seus Produtos. As condições gerais de venda do Vendedor são completadas pelas Condições Comerciais da Plataforma. Em caso de contradição, as Condições Comerciais da Plataforma prevalecerão sobre as condições gerais de venda do Vendedor.
- **"Encomenda"**: designa a compra de todo e qualquer Produto a um ou vários Vendedores 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 das Credenciais.
- **"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 sua utilização por qualquer Utilizador.
- **"Condições Comerciais da Plataforma"**: designa o presente contrato, aplicável à venda do Produto por intermédio da Plataforma. As Condições Comerciais da Plataforma completam as condições gerais de venda Específicas do Vendedor e aplicam-se em prioridade em caso de lacuna das condições gerais de venda Específicas do Vendedor ou em caso de contradição entre os dois documentos.
- **"Contrato de Venda"**: designa o conjunto contratual que regula a venda do Produto pelo intermédio da Plataforma. O Contrato de venda é composto pela Ficha de Produto, as condições gerais de venda Específicas do Vendedor completadas pelas Condições Comerciais da Plataforma. Em caso de contradição entre os dois documentos, as Condições Comerciais da Plataforma prevalecerão.
- **"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, hiperligações e, de forma geral, todos os elementos e conteúdos do Vendedor, publicados na Plataforma.
- **"Ficha de Produto"**: designa a oferta comercial relativa a um Produto, devendo fornecer todas as informações essenciais exigidas por lei.



- **"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 oferecidas aos Utilizadores.
- **"Operador"**: designa a sociedade que gere a Plataforma e que coloca as Partes em contacto, neste caso a sociedade **KWEB**, Sociedade Unipessoal por Quotas, inscrita no Registo Comercial da Metrópole de Lille (RCS) sob o número 795157825, com sede no 4A rue du moulin de Lezennes (59960 LEZENNES), França.
- **"Partes"**: no plural, designa coletivamente o Cliente e o Vendedor. No singular, designa apenas uma das duas Partes.
- **"Prestador de Serviços de Pagamento" ou "PSP"**: designa a sociedade, detentora de licença bancária, que presta serviços de pagamento aos Vendedores, através do Operador, que lhes permite receber os pagamentos dos Clientes. 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 77558.
 - Para a transferência dos fundos para o 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.
- **"Produto"**: designa os bens de equipamento doméstico e familiar, brinquedos, cosméticos, artigos para animais e qualquer produto ou serviço que corresponda às categorias da estrutura do Site do Operador, proposto ao Cliente pelo Vendedor na Plataforma. As seguintes categorias de produtos são proibidas no Site: grandes eletrodomésticos e todos os produtos associados e disfarces de tipo arma/guerra/símbolos religiosos ou qualquer outro produto que não corresponda ao público-alvo da Kiabi e/ou ao ADN da Kiabi.
- **"Serviços"**: designa os diferentes serviços prestados pelo Operador aos Vendedores incluindo nomeadamente a sua referência na Plataforma, a colocação em contacto com os Clientes, os Serviços de Pagamento, etc.
- **"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 acede e navega na Plataforma, quer seja Vendedor, Cliente ou simples internauta.
- **"Vendedor"**: designa qualquer vendedor profissional, que subscreva os Serviços propostos pelo Operador na Plataforma e designadamente o Vendedor em causa na venda regida pelas presentes.

2. OBJETO

As presentes Condições Comerciais da Plataforma visam harmonizar a política comercial aplicável à venda de produtos na Plataforma.

Em caso de ausência, lacuna ou contradição entre as condições gerais de venda Específicas ao Vendedor e as Condições Comerciais, prevalecerão as Condições Comerciais. Estes documentos prevalecerão na seguinte ordem: Ficha de Produto, Condições Comerciais da Plataforma e, por último, condições gerais de venda do Vendedor.

3. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

Esclarece-se que a última versão das Condições Comerciais aplicar-se-á a qualquer nova Encomenda. **Toda e qualquer Encomenda implica obrigatoriamente a aceitação, sem qualquer reserva, das condições gerais de venda Específicas do Vendedor e das Condições Comerciais da Plataforma.**



O Cliente poderá tomar conhecimento das Condições Comerciais da Plataforma no momento da Encomenda de um Produto a um Vendedor. Estas deverão ser consultadas e aceites de forma expressa antes de qualquer Encomenda.

O Cliente é convidado a ler atentamente, a imprimir as Condições Comerciais da Plataforma e a guardar uma cópia.

Antes de efetuar uma encomenda, o Cliente declara:

- Ter plena capacidade jurídica para se obrigar e celebrar qualquer eventual Contrato de Compra e 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 se destina a uso exclusivamente pessoal, agindo como consumidor final.

4. INFORMAÇÕES RELATIVAS ao Cliente

Nos termos das disposições previstas nas CGU disponíveis no seguinte endereço: https://www.kiabi.com/kiabi-data/fr_FR/cgu-marketplace.pdf, para poder efetuar uma Encomenda na Plataforma, o Cliente deverá registar-se na Plataforma para poder dispor uma Conta de Cliente.

Através das suas Credenciais, o Cliente poderá aceder à sua Conta de Cliente e efetuar uma Encomenda de Produtos ao Vendedor.

Aquando de uma Encomenda, as informações que o Cliente fornecer ao Vendedor devem estar completas, exatas e atualizadas.

O Vendedor reserva-se o direito de solicitar ao Cliente que confirme, por todo e qualquer meio adequado, a sua identidade, a sua elegibilidade e as informações comunicadas.

5. PROCESSO DE ENCOMENDA DE PRODUTOS

1. Características dos Produtos

O Vendedor compromete-se a apresentar as características essenciais dos Produtos na Ficha de Produto e as informações legalmente exigidas.

O Vendedor indicará nomeadamente quando legalmente obrigado:

- O índice de reparabilidade dos equipamentos elétricos e eletrónicos; de elementos de mobiliário; de produtos acolchoados para se sentar ou se deitar; de elementos de decoração têxtil, de brinquedos, de artigos de desporto, de lazer, de bricolagem e de jardim;
- A qualidade e as características ambientais de qualquer Produto que possa produzir resíduos (a inclusão de materiais reciclados, a utilização de recursos renováveis, a sustentabilidade, a compostabilidade, a reparabilidade, as possibilidades de reutilização, a reciclabilidade e a presença de substâncias perigosas, de metais preciosos ou de terras raras);
- As regras de reciclagem aplicáveis;

Consequentemente, o Cliente aceita lê-las com atenção antes de encomendar na Plataforma.

O Cliente declara ter verificado que a oferta e os Produtos são adequados às suas necessidades.

O Vendedor garante que os Produtos comercializados cumprem a legislação europeia em vigor e as normas aplicáveis em Portugal.

2. Processo de encomenda

As Encomendas de Produtos deverão ser efetuadas diretamente na Plataforma. Para efetuar uma Encomenda, o Cliente deverá seguir os passos descritos infra.

1. Seleção dos Produtos

O Cliente deverá selecionar o(s) Produto(s) da sua escolha clicando no(s) Produto(s) em questão.

O Cliente deverá escolher a quantidade desejada ou ainda, se aplicável, as características do Produto desejado.

Uma vez o(s) Produto(s) selecionado(s), o(s) Produto(s) será/serão colocado(s) no cesto do Cliente. O Cliente poderá colocar no seu cesto tantos Produtos quantos desejar.

2. Encomendas



Quando os Produtos estiverem no seu cesto, o Cliente deverá clicar no cesto para verificar que o conteúdo da Encomenda está correto.

Quando o Cliente tiver validado o conteúdo do cesto, será apresentado um formulário online automaticamente preenchido e resumindo o preço e eventuais custos de entrega.

O Cliente é convidado a verificar o conteúdo da sua Encomenda (*incluindo a quantidade e as referências dos Produtos encomendados, eventual calibre, morada de faturação, forma de pagamento e o preço*) antes de validar o conteúdo.

Relativamente à compra e venda de Produtos, o Cliente deverá selecionar o modo de entrega entre os diferentes modos de entrega disponíveis na Plataforma.

Após verificação, o Cliente poderá então proceder ao pagamento seguro dos Produtos, seguindo as instruções existentes na Plataforma, e fornecer as informações necessárias para obter uma fatura e para a entrega dos Produtos, se aplicável. As Encomendas efetuadas deverão incluir todas as informações necessárias para o seu processamento.

3. Confirmação de encomenda

Uma vez concluídas todas as etapas acima descritas, surgirá na Plataforma uma página de confirmação da Encomenda do Cliente. Uma cópia da confirmação de Encomenda será automaticamente enviada ao Cliente via correio eletrónico, desde que o endereço de correio eletrónico constante no formulário de inscrição esteja correto.

4. Faturação

Nem a nota de encomenda que o Cliente preenche online, nem a confirmação de encomenda enviada ao Cliente por correio eletrónico constituem uma fatura.

Caso o Cliente pretenda obter uma fatura, deverá fazer o respetivo pedido na sua Conta de Cliente, na parte "estado da encomenda", e contactar o Vendedor.

3. Data da Encomenda

A data da Encomenda é a data na qual é obtida a confirmação online de Encomenda. Os prazos indicados na Plataforma só começam a contar a partir dessa data.

4. Preço

Para todos os Produtos, o Cliente encontrará nas Fichas de Produto os preços indicados em euros com todas as taxas e impostos (IVA incluído), bem como eventuais custos de entrega. Acresce que o preço incluirá, se aplicável, as diferentes taxas e impostos existentes ou que venham a ser adotados no futuro, a ecocontribuição e as ecotaxas eventualmente aplicáveis.

Os preços incluem nomeadamente o Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) à taxa em vigor na data da Encomenda. Qualquer alteração da taxa aplicável poderá refletir-se no preço dos Produtos a contar da data de entrada em vigor da nova taxa.

Os preços indicados serão válidos, salvo erro grosseiro. O preço aplicável é o indicado na data em que a Encomenda for efetuada pelo Cliente.

5. Disponibilidade dos Produtos

Em princípio, um Produto indisponível não está visível na Plataforma.

Em todo o caso, convém recordar que, nos limites da legislação aplicável, o Operador não poderá ser responsabilizado pela indisponibilidade de um Produto, nem por quaisquer consequências da Encomenda ou da sua anulação, sendo a operação de venda realizada sob a exclusiva e total responsabilidade do Vendedor.

6. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

As condições do direito de livre resolução estão previstas na "política de livre resolução", política disponível no Anexo 3 das presentes.

7. PAGAMENTO

1. Formas de pagamento

O Cliente poderá pagar os seus Produtos online na Plataforma entre as diferentes formas de pagamento propostas. Ao escolher a forma de pagamento, o Cliente será encaminhado para um espaço seguro correspondente à escolha efetuada para efetuar o pagamento. A este respeito, o Cliente declarará estar ciente que todo e qualquer pagamento na Plataforma é efetuado por intermédio de um Prestador de Serviços de Pagamento que gere os fluxos financeiros.

Neste âmbito, o Cliente garantirá ao Vendedor que detém todas as autorizações exigidas para utilizar a forma de pagamento selecionada.



Serão então tomadas todas as medidas necessárias para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados transmitidos online no âmbito do pagamento online na Plataforma.

2. Data de pagamento

Em caso de pagamento único através de cartão de crédito, a conta bancária do Cliente será debitada logo que a Encomenda do Produto efetuada na Plataforma for validada pelo Vendedor.

3. Pagamento recusado

Na hipótese em que, independentemente do motivo, oposição, recusa ou outro, a transferência dos fundos devidos pelo Cliente se revelasse impossível, a Encomenda e a venda seriam canceladas

8. ENVIO

As modalidades de entrega estão referidas no **Anexo 1**.

9. RECOLHA DE PRODUTOS USADOS

O Vendedor, se a tal estiver obrigado como distribuidor dos Produtos, deverá recolher ou mandar recolher por terceiros, sem encargos, os produtos usados que o Cliente pretenda descartar, dentro do limite de produtos de natureza e dimensões equivalentes aos adquiridos na Plataforma.

Em caso de envio do produto pelo Vendedor, atuando como distribuidor, a recolha poderá ser feita:

- no ponto de entrega, ou
- junto de um ponto de recolha próximo quando se trate de produtos transportáveis sem equipamento, ou
- através da disponibilização de uma solução de devolução sem encargos quando as características dos produtos usados o permitirem.

10. TRANSFERÊNCIA DE RISCOS

Salvo acordo em contrário específico entre as Partes, a transferência para o Cliente dos riscos de roubo, perda, deterioração ou destruição ocorre no momento da receção efetiva do Produto na sequência da entrega.

11. GARANTIA

Além das garantias comerciais que o Vendedor poderá oferecer para certos Produtos, todo e qualquer Cliente usufrui das garantias "legais", para o conjunto dos Produtos, que estão detalhadas infra, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e na legislação em vigor aplicável à defesa dos consumidores.

O consumidor dispõe de um prazo de três anos a contar da data de entrega do bem para solicitar a garantia legal de conformidade em caso de defeito de conformidade. Durante este prazo, o consumidor fica obrigado a fazer prova apenas da existência de falta de conformidade e não da data em que esta ocorreu.

Quando o contrato de venda do bem prevê o fornecimento de um conteúdo digital ou de um serviço digital de forma contínua por um período superior a três anos, a garantia legal é aplicável a este conteúdo digital ou serviço digital durante todo o período de fornecimento previsto. Durante este prazo, o consumidor fica obrigado a fazer prova apenas da existência de falta de conformidade que afete o conteúdo digital ou o serviço digital e não da data em que esta ocorreu.

A garantia legal de conformidade implica a obrigação para o profissional, se for caso disso, de fornecer todas as atualizações necessárias para repor a conformidade do bem.

A garantia legal de conformidade confere ao consumidor o direito à reparação ou à substituição do bem num prazo de trinta dias a contar da solicitação, sem qualquer custo e sem grave inconveniente para o consumidor.

Se o bem for reparado no âmbito da garantia legal de conformidade, o consumidor beneficiará de uma extensão da garantia inicial por seis meses, a contar a partir da entrega do bem reparado, até ao limite de quatro reparações.



Se o consumidor solicitar a reparação do bem, mas o vendedor lhe impuser a substituição, justificando que o meio escolhido para repor a conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser custos desproporcionados ao profissional, a garantia legal de conformidade será renovada por um período de três anos a contar da data de entrega do bem substituído.

O consumidor poderá obter uma redução do preço de compra ficando com o bem ou resolver o contrato sendo integralmente reembolsado mediante restituição do bem, se:

1º O profissional se recusar a reparar ou a substituir o bem;

2º A reparação ou a substituição do bem ocorrer após um prazo de trinta dias;

3º A reparação ou a substituição do bem causar graves inconvenientes para o consumidor, nomeadamente se o consumidor tiver de suportar de forma definitiva os custos de devolução ou da recolha do bem desconforme, ou se suportar os custos de instalação do bem reparado ou substituído;

4º A falta de conformidade do bem persistir apesar da tentativa infrutuosa da parte do vendedor para repor a conformidade.

O consumidor tem ainda direito a uma redução do preço do bem ou a resolver o contrato se a gravidade da falta de conformidade justificar a imediata redução do preço ou a resolução do contrato. Neste caso, o consumidor não é obrigado a solicitar de antemão a reparação ou a substituição do bem.

O consumidor não tem direito a resolver o contrato se a falta de conformidade for menor.

Qualquer período de imobilização do bem com o intuito da sua reparação ou substituição suspende a garantia que então decorria até à entrega do bem reposto em conformidade.

Os direitos supramencionados resultam da aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e da legislação em vigor aplicável à defesa dos consumidores.

O vendedor que, de má-fé, obstaculize a aplicação da garantia legal de conformidade incorrerá nas sanções previstas pela legislação portuguesa aplicável, nomeadamente o regime contraordenacional aplicável à defesa dos consumidores.

12. RESPONSABILIDADE

Sem prejuízo da responsabilidade que, por força da legislação aplicável, não poderá ser excluída ou limitada por acordo das partes, o Vendedor não é responsável pela ocorrência de qualquer dano de qualquer natureza que resulte direta ou indiretamente da utilização ou da impossibilidade de utilização dos Produtos. O disposto anteriormente não se aplica à responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral ou física, ou à saúde das pessoas. O Vendedor não é responsável em caso de perda ou destruição de qualquer bem, danos ou despesas tendo como origem direta ou indireta a utilização, a má utilização ou a impossibilidade de utilização do Produto pelo Cliente, de forma independente ou em conjunto com um outro Produto.

Por outro lado, a responsabilidade do Vendedor nunca poderá ser imputada em caso de incumprimento ou de má execução das obrigações contratuais imputáveis ao Cliente, nomeadamente no momento da encomenda.

O Vendedor não é responsável, ou considerado como tendo falhado às presentes, por qualquer atraso ou incumprimento, quando a causa do atraso ou incumprimento estiver relacionada com motivos de força maior, tais como definidos pela jurisprudência dos Tribunais portugueses.

13. FORÇA MAIOR

A responsabilidade do Vendedor nunca poderá ser invocada se o incumprimento ou o atraso no cumprimento de uma das suas obrigações descritas nas presentes Condições Comerciais da Plataforma resultar de um caso de força maior.

Existe força maior em matéria contratual quando um acontecimento alheio à vontade do devedor, que não podia razoavelmente ter sido previsto no momento da conclusão 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 a resolução do 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 Vendedor envidará todos os esforços para informar o Cliente com a maior brevidade possível.

14. DADOS PESSOAIS

O Vendedor poderá ser levado a recolher e tratar dados pessoais dos Clientes da Plataforma no momento da Encomenda de Produtos. Para tal, garante que os dados são tratados em conformidade com os direitos e as obrigações decorrentes da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica portuguesa do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)).

O Vendedor terá o estatuto de responsável conjunto pelo tratamento dos dados pessoais dos Clientes que encomendem Produtos através da Plataforma.

A finalidade deste tratamento é o acompanhamento, a gestão da Encomenda e a entrega dos Produtos, bem como o Serviço Pós-Venda.

Os dados do Cliente são conservados confidencialmente pelo Vendedor, para efeitos do Contrato de Venda, da sua execução e no respeito pela lei, durante um período de 3 anos a contar do fim da relação comercial se for cliente ou a contar do seu último contacto, se ainda não for cliente. O Vendedor compromete-se a não usar os dados dos Clientes para outros fins que não os supracitados.

Os dados podem ser comunicados, no todo ou em parte, aos fornecedores de serviços do Vendedor envolvidos no processo da encomenda.

Nos termos da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica portuguesa do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/CE (*Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados* conhecido como *RGPD*), e à legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, o Operador, como responsável conjunto pelo tratamento, assegura o exercício dos direitos dos titulares dos dados.

Recorde-se que o Cliente cujos dados pessoais são tratados beneficia dos direitos de acesso, de retificação, de atualização, de portabilidade e de apagamento das informações que lhe digam respeito, bem como o direito à limitação do tratamento, nos termos dos artigos 15.º, 16.º, 17.º, 18.º e 20.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e das disposições da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Nos termos do disposto no artigo 21.º do RGPD e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, o Cliente pode também, por motivos legítimos, opor-se ao tratamento dos dados que lhe dizem respeito, sem necessidade de justificação e sem encargos.

O Cliente pode igualmente determinar o destino dos seus dados após o seu falecimento e escolher se o Operador comunicará ou não os seus dados a um terceiro previamente designado pelo Cliente.

O Cliente pode exercer os seus direitos enviando um correio eletrónico ao Operador através do seguinte endereço: dataprotectionofficer@kiabi.com.

Por último, o Cliente pode também apresentar uma reclamação junto das autoridades de controlo, nomeadamente da Comissão Nacional de Proteção de Dados, CNPD (<https://www.cnpd.pt>).

Todas as políticas relacionadas com o tratamento de dados pessoais implementadas pelo Operador estão detalhadas na Política de Privacidade da Plataforma.

15. RECLAMAÇÕES

Todo e qualquer Cliente poderá apresentar uma reclamação relativa a uma Encomenda de Produtos junto do Vendedor.

O Cliente poderá contactar o Vendedor através do sistema de mensagens interno disponível na Plataforma, desde a receção de qualquer Produto (ou da data prevista para a receção do Produto), por exemplo nos seguintes casos:

- Produto não recebido;
- Produto desconforme: o Produto recebido não corresponde ao Produto encomendado;
- Produto danificado: o Produto recebido está estragado ou incompleto.

O Cliente deverá igualmente indicar o número da encomenda em causa.

Qualquer litígio relacionado com a Encomenda de Produtos será diretamente resolvido entre o Cliente e o Vendedor, únicas Partes nas presentes Condições Comerciais da Plataforma.

Contudo, o Vendedor e/ou o Cliente poderão solicitar a intervenção do Operador como mediador entre eles, a partir das respetivas interfaces.

16. PROPRIEDADE INTELECTUAL



Todo e qualquer Conteúdo publicado no seu próprio espaço pessoal é propriedade do Vendedor, ou são Conteúdos sobre os quais dispõe de uma licença de utilização.

Toda e qualquer representação ou reprodução, total ou parcial, dos Conteúdos, por qualquer meio que seja, sem a autorização prévia expressa do Vendedor, é proibida e constituirá uma violação dos direitos de propriedade intelectual, punível nos termos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 63/85, de 14 de março), do Código da Propriedade Industrial (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 110/2018, de 10 de dezembro) e de toda a legislação aplicável.

A aceitação das presentes Condições Comerciais da Plataforma implica o reconhecimento, pelo Cliente, dos direitos de propriedade intelectual do Vendedor e o compromisso de os respeitar.

17. VALIDADE DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

Toda e qualquer modificação da legislação ou da regulamentação em vigor, ou toda e qualquer decisão de um tribunal competente invalidando um ou várias cláusulas das presentes Condições Comerciais da Plataforma, não poderá afetar, de forma alguma, a validade do presente Contrato. Tal modificação ou decisão não autoriza, em caso algum, os Clientes a incumprir as presentes Condições Comerciais da Plataforma.

18. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

As Condições Comerciais da Plataforma estão datadas de forma exata e poderão ser modificadas e atualizadas a qualquer momento. Todavia, especifica-se que as Condições Comerciais da Plataforma aplicáveis são as que se encontrarem em vigor no momento da Encomenda. Assim, as modificações introduzidas nas Condições Comerciais da Plataforma não se aplicarão aos Produtos já adquiridos.

19. ATRIBUIÇÃO DE COMPETÊNCIA E DIREITO APLICÁVEL

AS PRESENTES CONDIÇÕES COMERCIAIS, BEM COMO AS RELAÇÕES ENTRE O CLIENTE E O VENDEDOR, REGEM-SE PELO DIREITO PORTUGUÊS. O TRIBUNAL PORTUGUÊS COMPETENTE SERÁ O TRIBUNAL DO DOMICÍLIO DO RÉU, SALVO SE IMPLICAR GRAVES INCONVENIENTES PARA O CONSUMIDOR, CASO EM QUE O TRIBUNAL COMPETENTE PODERÁ SER O DO DOMICÍLIO DO CONSUMIDOR.

EM CASO DE LITÍGIO, APENAS OS TRIBUNAIS PORTUGUESES SERÃO COMPETENTES.

Todavia, previamente a todo e qualquer recurso a uma arbitragem ou a um tribunal estadual, as Partes envidarão todos os esforços para resolver o litígio por via amigável. Nesta eventualidade, o Utilizador deverá contactar primeiramente o serviço de apoio ao cliente do Vendedor e/ou do Operador por e-mail através do seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com.

Se não for alcançado qualquer acordo ou se o Cliente justificar ter tentado, previamente, resolver o litígio diretamente junto do Vendedor mediante reclamação escrita, ser-lhe-á então proposto um procedimento de resolução extrajudicial de litígios, conduzido num espírito de lealdade e de boa-fé com vista a alcançar um acordo amigável para todo e qualquer conflito relativo ao presente contrato, incluindo o que incida sobre a sua validade.

Para recorrer à resolução extrajudicial de litígios, nos termos do artigo 19.º das CGU e da Lei n.º 144/2015, o Cliente poderá apresentar uma reclamação junto das entidades da Resolução Alternativa dos Litígios de Consumo (RAL) competentes, nomeadamente junto do Centro Nacional de Informação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) - www.cniacc.pt.

A parte que pretenda desencadear um procedimento de resolução extrajudicial de litígios deverá informar previamente a outra parte por carta recomendada com aviso de receção, indicando os elementos do conflito.

A participação a um procedimento de resolução extrajudicial é voluntária. Quando o procedimento adotado for de natureza não vinculativa, tal como a mediação ou a conciliação, qualquer uma das partes poderá pôr-lhe fim a qualquer momento.

Pelo contrário, se as partes optarem voluntariamente por submeter o litígio a um procedimento de arbitragem, esta escolha implicará o consentimento expresso de ambas as partes para o referido procedimento. Consequentemente, a sentença arbitral proferida terá efeito vinculativo e obrigatório para ambas as partes, e nenhuma das partes poderá retirar-se do procedimento depois de este ter sido iniciado.

Na hipótese de o procedimento de resolução extrajudicial de litígios fracassar ou não ser equacionado, o litígio que tal procedimento tiver originado será submetido ao tribunal competente supramencionado.



**ANEXO 1 - POLÍTICA DE ENTREGA**

Zona de entrega

Por defeito, são propostas duas zonas de entrega:

Zona 1: Portugal continental;

Zona 2: Ilhas da Madeira e dos Açores. O Vendedor poderá restringir a zona geográfica de entrega e decidir se procede ou não à entrega na Zona 2.

É impossível efetuar uma Encomenda para toda e qualquer morada de entrega situada fora destas zonas de entrega. Os Produtos são expedidos à morada de entrega que o Cliente tiver indicado no momento da encomenda.

Prazos de expedição

Os prazos para preparar uma Encomenda, antes da expedição dos Produtos em stock estão mencionados no cesto ou, por defeito, nas condições gerais de venda do Vendedor. Estes prazos são contados em dias úteis (excluem fins de semana e feriados).

Uma mensagem eletrónica será automaticamente enviada ao Cliente no momento da expedição dos Produtos, desde que o endereço de correio eletrónico constante no formulário de inscrição esteja correto.

Prazos e Custos de entrega

Durante o processo de encomenda, o Vendedor indica ao Cliente os prazos e os modos de entrega possíveis para os Produtos comprados. Os custos de entrega são calculados em função do modo de entrega. O montante destes custos será devido pelo Cliente, acrescido ao preço dos Produtos adquiridos. Os pormenores dos prazos e custos de entrega estão indicados no cesto do Cliente.

Caso o Vendedor não respeite os prazos de entrega indicados, o Cliente poderá resolver o Contrato de Venda com efeitos imediatos após decorrido um prazo razoável concedido pelo Cliente ao Vendedor para proceder à expedição. Nesta hipótese, o Vendedor procederá ao reembolso da totalidade das quantias pagas no prazo máximo de catorze (14) dias a contar da data de resolução do Contrato de venda.

Modalidades de entrega

As modalidades de entrega estão detalhadas na Ficha de Produto do Vendedor ou, por defeito, nas condições gerais de venda do Vendedor. O Vendedor compromete-se a respeitar o modo de entrega escolhido pelo Cliente entre os modos de entrega propostos pelo Vendedor. O Vendedor pode expedir uma Encomenda em várias vezes, sem encargos adicionais para o Cliente.

Problemas de entrega

Incumbe ao Cliente verificar os Produtos entregues aquando da sua receção.

Em caso de Produtos incompletos, deteriorados ou aparentemente desconformes, o Cliente deverá recusá-los, sem que a inscrição de reservas na nota de entrega aquando da receção dos referidos produtos produza qualquer efeito.

O Vendedor suportará exclusivamente os custos de devolução do produto em caso de:

- Erro de referência que lhe seja imputável,
- Aplicação de uma garantia legal de conformidade ou de uma garantia comercial por ele instituída,
- Um produto defeituoso, desconforme ou danificado ao abrir a embalagem,
- Todo e qualquer outro motivo pelo qual a lei imponha ao Vendedor a assunção dos custos de devolução.
- Em caso de perda da encomenda, o Vendedor compromete-se a solicitar um documento de identificação se e somente se existir dúvida razoável. O Vendedor não pode conservar esses documentos.



ANEXO 2 - POLÍTICA DE LIVRE RESOLUÇÃO

Princípio de livre resolução

O Cliente tem o direito de resolver o presente contrato, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de catorze dias.

Prazo de livre resolução

O prazo de livre resolução expira catorze (14) dias após o dia em que o Cliente ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo Cliente, adquira a posse física do Produto.

No caso de o Cliente ter encomendado vários Produtos através de uma única encomenda que dê lugar a várias entregas (ou no caso de uma encomenda de um único Produto entregue em diversos lotes), o prazo de livre resolução expirará catorze (14) dias após o dia em que o próprio Cliente ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo Cliente, adquira a posse física do último bem.

Em caso de entrega do Produto em vários lotes de peças, o prazo de livre resolução expirará catorze (14) dias após o dia em que o Cliente ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo Cliente, adquira a posse física do último lote ou elemento.

Notificação do direito de livre resolução

Para exercer o seu direito de livre resolução e nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Cliente deve notificar através de declaração inequívoca a decisão de resolver o contrato (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico) ao Vendedor.

Poderá ainda usar o seguinte formulário:

<p>FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO – PRODUTO</p> <p>A/c de [Nome do Vendedor]</p> <p>Pela presente, comunico que resolvo o meu contrato de compra e venda relativo ao seguinte Produto:</p> <p>Referência do Produto _____ N.º de fatura: _____ N.º da nota de encomenda: _____ - Encomenda efetuada em [_____] /recebida em [_____] - Forma de pagamento usada: - Nome do Cliente e, se aplicável, do beneficiário da encomenda: - Morada do Cliente: - Morada de entrega:</p> <p>- Assinatura do Cliente (salvo em caso de transmissão por correio eletrónico)</p> <p>- Data:</p>
--

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, o Cliente deve transmitir a comunicação relativa ao exercício do direito de livre resolução antes do termo do prazo de livre resolução.

Efeitos da livre resolução



Em caso de resolução do contrato pelo Cliente, o Vendedor compromete-se ao reembolso total das quantias pagas, incluindo custos de entrega (com exceção dos custos adicionais decorrentes, se aplicável, da escolha pelo Cliente de um modo de entrega diferente do modo de entrega padrão proposto pelo Vendedor) no prazo de 14 dias a contar da data em que o Vendedor for informado da decisão de resolução do contrato pelo Cliente (artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). Salvo se o Vendedor se oferecer para recolher ele próprio os Produtos, o Vendedor pode diferir o reembolso até à recolha dos Produtos ou até que o Cliente apresente prova de expedição dos Produtos, sendo considerada a data do primeiro destes factos.

O Vendedor procederá ao reembolso utilizando a mesma forma de pagamento que o Cliente tiver usado para a transação inicial, salvo acordo expresso do Cliente para a utilização de outra forma de pagamento e, desde que, o reembolso não ocasione quaisquer encargos para o Cliente.

Modalidades de devolução de/dos Produto(s)

O Cliente deverá, em todo o caso, devolver o bem para a morada do Vendedor, o mais tardar catorze (14) dias depois de comunicada a sua decisão de resolução do presente contrato.

Este prazo considera-se respeitado se o Cliente devolver o bem antes do termo do prazo de catorze (14) dias.

Em caso algum, poderá o Cliente devolver o Produto junto do Operador ou em loja. Em caso de perda do Produto aquando da devolução do Produto, caso o Cliente não tenha devolvido o Produto para a morada e segundo as modalidades comunicadas pelo Vendedor, nem o Vendedor, nem o Operador poderão ser considerados como responsáveis em caso de impossibilidade de reembolso.

Custos de devolução de/dos Produto(s)

O Cliente deverá assumir os custos diretos da devolução do bem.

Estado do bem devolvido

O Produto deve ser devolvido seguindo as instruções do Vendedor e incluir nomeadamente todos os acessórios entregues.

O Cliente pode ser responsabilizado pela depreciação do bem resultante de manipulação que exceda o necessário para inspecionar a natureza, as características e o bom funcionamento do Produto. Noutros termos, o Cliente tem a possibilidade de testar o Produto, mas pode ser responsabilizado se proceder a manipulações além das necessárias.

Exceções ao direito de livre resolução

O direito de livre resolução não pode ser exercido nos contratos previstos no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nomeadamente:

- De prestação de serviços integralmente prestados antes do termo do prazo de livre resolução e cuja execução tenha começado após o prévio consentimento expresso do consumidor e renúncia expressa ao seu direito de livre resolução;
- De fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução;
- De fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- De fornecimento de bens que se deteriorem ou que fiquem rapidamente fora de prazo;
- De fornecimento de bens selados abertos pelo consumidor após a entrega e que não podem ser devolvidos por motivos de higiene ou de proteção da saúde;
- De fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;



- De fornecimento de bebidas alcoólicas cuja entrega apenas possa ser feita após um período de trinta dias e cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
- De prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar com urgência no domicílio do consumidor, a pedido deste, no limite das peças de substituição e obras estritamente necessárias para responder à urgência;
- De fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
- De fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- Celebrados em hasta pública;
- De prestações de serviços de alojamento, para fins não residenciais, serviços de transporte de bens, de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se tiverem de ser executados numa data ou período específicos;
- De fornecimento, que não em suporte material, de conteúdos digitais, cuja execução tenha tido início após o consentimento prévio e expresso do consumidor e renúncia expressa ao seu direito de livre resolução;
- De prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.