



Política de avaliações de clientes

A KIABI permite aos clientes que efetuaram uma compra no site KIABI.PT e/ou no Marketplace de dar uma nota e publicar uma avaliação aos produtos e aos Vendedores do Marketplace.

O presente documento reúne:

1. A carta que regula a publicação e moderação das avaliações de clientes aos Vendedores do Marketplace KIABI
2. A carta que regula a publicação e moderação das avaliações de clientes aos produtos vendidos no site kiabi.pt e no Marketplace KIABI.

1 Carta das avaliações aos Vendedores do Marketplace KIABI

Última atualização 06/03/2026

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 (59960 LEZENNES), França (doravante "KIABI" ou "o Operador") edita e explora o marketplace acessível no website <https://www.kiabi.com/> (doravante o "Marketplace KIABI").

Os termos em maiúsculas têm o significado que lhes é atribuído nas CGU do Marketplace.

Nós damos uma grande importância ao tratamento das avaliações dos nossos clientes para melhorar continuamente os nossos serviços. De forma a garantir que as avaliações aos Vendedores do Marketplace sejam verificadas e construtivas, e que tragam um valor acrescentado real aos outros utilizadores, estas são reguladas pela presente carta (doravante a "Carta"), que rege as condições de publicação e de tratamento das avaliações de clientes do Marketplace KIABI.

As avaliações aos Vendedores do marketplace KIABI não dão direito a recompensas no programa de fidelidade da Kiabi "EM FAMÍLIA".

O cliente do Marketplace KIABI que publique uma avaliação sobre um Vendedor, aceita plena e incondicionalmente a Carta e compromete-se a respeitar os seus termos. A Carta aplicável é a que se encontra em vigor no momento da publicação da avaliação pelo Cliente. A Carta poderá ser modificada e atualizada pelo Operador a qualquer momento, nomeadamente para se adaptar à evolução legislativa ou regulamentar.

Ao publicar uma avaliação sobre um Vendedor, o cliente consente que a sua avaliação seja tornada acessível ao público, através da sua publicação e divulgação no Marketplace KIABI.



1) Condições de publicação das avaliações

A utilização da funcionalidade de publicação de avaliações de clientes no Marketplace (doravante a "Funcionalidade") requer a utilização ou a criação de uma conta de cliente.

O Cliente receberá um email após cada compra realizada no Marketplace KIABI, que lhe dará a possibilidade de publicar uma avaliação ao Vendedor e/ou aos Produtos. Reconhece expressamente que as avaliações que redigir poderão ser utilizadas pela KIABI e pelos seus parceiros sob qualquer suporte de comunicação.

Os Clientes poderão avaliar o Vendedor, dando-lhe uma nota "de 0 a 5" estrelas, sendo 5 estrelas a nota máxima. Os Clientes serão também convidados a deixar um comentário livre e a responder às perguntas feitas pelo Operador.

O Operador não oferece qualquer contrapartida em troca da publicação de avaliações por parte dos Clientes.

Por último, os Utilizadores têm a possibilidade de denunciar avaliações ilícitas. Qualquer denúncia pertinente dará lugar à eliminação da dita avaliação, com a maior brevidade, na medida em que esta:

- Não respeitasse as CGU e/ou a secção notas e avaliações dos clientes / a carta de moderação das avaliações;
- Contivesse conteúdos injuriosos, difamatórios, racistas ou ilícitos.

2) Apresentação da nota:

A nota média de um Vendedor será calculada e apresentada apenas depois deste ter recebido no mínimo **5 avaliações** por parte dos Clientes. O número mínimo de 5 avaliações garante que a nota apresentada do Vendedor é representativa e assenta numa base suficiente de feedback de clientes.

3) Prazos de publicação:

O Cliente não dispõe de qualquer prazo para publicar a sua avaliação.

As avaliações redigidas pelo Cliente serão sistematicamente sujeitas a uma moderação automática por uma ferramenta que utiliza a inteligência artificial, respeitando os critérios de moderação abaixo indicados.

Se uma avaliação for moderada, esta não estará visível no Marketplace KIABI. Na sequência desta moderação, a Kiabi procederá a uma verificação manual e humana no prazo de 7 (sete) dias após a publicação. A KIABI reserva-se o direito de confirmar a remoção da avaliação caso esta não seja conforme com a Carta ou com a regulamentação. Em caso contrário, a Kiabi tornará a avaliação novamente visível no site. O Operador compromete-se a tratar os dados de carácter pessoal neste âmbito nos termos previstos na Lei n.º 58/2019, de 8 de



agosto, que assegura a execução na ordem jurídica portuguesa do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD).

4) Critérios de Moderação:

- **Respeito pelas Regras de Cortesia:**
 - As avaliações não devem conter insultos, discurso de ódio ou conteúdo difamatório. Qualquer comentário discriminatório ou ofensivo será eliminado.
- **Avaliações Autênticas:**
 - Serão aceites apenas as avaliações provenientes de clientes que efetuaram uma compra ao Vendedor no Marketplace KIABI. As avaliações devem basear-se numa experiência real de compra.
- **Conteúdo Pertinente e Construtivo:**
 - As avaliações devem estar diretamente relacionadas com a experiência de compra do cliente junto deste Vendedor. Serão eliminados os comentários que não estejam **relacionados com a experiência junto deste Vendedor. No âmbito de uma encomenda multi-Vendedores, o Cliente deverá publicar uma avaliação por Vendedor.**
- **Privacidade e Proteção de Dados:**
 - As avaliações não devem conter dados pessoais (números de telefone, endereços de email, moradas, etc.) para proteger a privacidade dos Clientes.
- **Sem Publicidade ou Promoção:**
 - As avaliações não devem conter ligações ou menções promocionais a outros produtos, serviços ou websites.
- **Spam e Submissões Múltiplas:**
 - Os Clientes não devem submeter várias avaliações semelhantes ou idênticas ao mesmo Vendedor. Serão eliminadas as avaliações consideradas como spam.
- **Propriedade Intelectual**
 - As avaliações não devem violar os direitos de propriedade intelectual do Vendedor ou de qualquer terceiro.

5) Alteração ou Eliminação das Avaliações:

- **Alteração das Avaliações:**

O Cliente não pode alterar uma avaliação publicada. Se o Cliente pretender rever a avaliação que redigiu, poderá contactar o serviço de apoio ao Cliente da Kiabi para que esta seja removida.

- **Eliminação das Avaliações:**



A Kiabi reserva-se o direito de eliminar qualquer avaliação que não respeite os critérios de moderação acima referidos, com ou sem pré-aviso ao utilizador. A KIABI poderá também eliminar avaliações após um terceiro ter invocado o carácter manifestamente ilícito do conteúdo em causa.

O Cliente será notificado por email para explicar os motivos desta eliminação e será contactado em privado pelo Vendedor.

- **Imparcialidade:**

A moderação das avaliações é realizada de forma imparcial, sem favoritismo para com um Vendedor ou produto em particular.

6) Prazo de conservação das avaliações:

- **Conservação das avaliações:** As avaliações dos clientes são conservadas e publicadas no Marketplace KIABI por um prazo máximo de 3 (três) **anos** a contar da data de publicação.
- **Arquivo das Avaliações:** Findo este prazo, as avaliações serão arquivadas e deixarão de ser visíveis publicamente. Contudo, poderão ser conservadas nas nossas bases de dados por um prazo de 3 (três) anos para fins internos, tais como a melhoria contínua dos serviços, acompanhamento da satisfação do cliente, e análises estatísticas.
- **Eliminação das Avaliações:** Os Clientes podem também solicitar a eliminação das suas avaliações a qualquer momento, contactando o serviço de apoio ao cliente, kiabi.portugal@kiabi.com, nos termos previstos na nossa política de privacidade. Conformidade com a nossa política de privacidade.

7) Denunciar um abuso:

- Os Utilizadores do Marketplace KIABI podem, a qualquer momento, denunciar um comentário que não respeite a Carta ou que não respeite os seus direitos através do formulário <https://www.kiabi.com/signalement>
- A KIABI compromete-se a retirar rapidamente qualquer elemento ou conteúdo manifestamente ilícito publicado na plataforma, logo que tenha conhecimento.

8) Responsabilidade:

As avaliações aos Vendedores são publicadas sob a total responsabilidade dos seus autores; a Kiabi não poderá ser considerada responsável por conteúdos dos quais não é autora.

O Cliente reconhece que:



- Sem prejuízo das obrigações decorrentes da legislação aplicável, a KIABI não assume a responsabilidade pela qualidade e a conformidade legal dos conteúdos assim publicados pelos clientes, nos limites previstos pela lei.
- A KIABI poderá, nos termos das suas obrigações legais, eliminar os referidos conteúdos após um terceiro ter invocado o carácter manifestamente ilícito do conteúdo em causa.
- A KIABI comunica, nos termos das suas obrigações legais e mediante solicitação formal das autoridades judiciais, os elementos que possam identificar os Clientes que tenham contribuído para este conteúdo.

Ao submeter as suas avaliações à KIABI, declara e reconhece:

- que é o único autor e proprietário dos direitos de propriedade intelectual da avaliação, e que esta é exata, isenta de erros e que não é enganosa, difamatória, não incita ao ódio e não constitui um ato de assédio; reconhece publicar a sua avaliação nos termos previstos na regulamentação aplicável.
- que adquiriu efetivamente um produto ao Vendedor em causa na sua avaliação
- que tem no mínimo dezasseis (16) anos;

Garante a KIABI e as sociedades do grupo contra qualquer ação que um terceiro possa intentar contra a mesma, com fundamento no facto de a avaliação publicada violar os direitos desse terceiro. Nos limites permitidos pela legislação aplicável, compromete-se a indemnizar a KIABI ou as sociedades do grupo pelos danos resultantes diretamente de conteúdos ilícitos que tenha publicado.

Em caso de litígio decorrente da moderação de uma avaliação, poderá consultar as CGU para conhecer os meios de ação ao seu dispor.

2 Carta das avaliações de clientes aos produtos

Última atualização 06/03/2026

Preâmbulo

A Sociedade KIABIPORTUGAL, Lda., Sociedade por quotas de Direito Português, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número 513 940 464, número de IVA intracomunitário PT513940464, número fiscal 513940464, com sede social em Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, 2635-018 Rio de Mouro, Sintra, Portugal, edita e explora o website kiabi.com e a aplicação móvel KIABI (doravante denominada o "Site")

Doravante designada "KIABI"

Nós damos uma grande importância ao tratamento das avaliações dos nossos clientes para melhorar continuamente os nossos serviços. De forma a garantir que as avaliações publicadas



no Site sejam construtivas e que tragam um valor acrescentado real aos outros utilizadores, estas são reguladas pela presente carta (doravante a "Carta").

Importa referir que as avaliações aos produtos vendidos pela KIABI no Site, ou por um Vendedor terceiro no Marketplace KIABI, dão direito a recompensas no programa de fidelidade da Kiabi "EM FAMÍLIA".

Os clientes que publiquem uma avaliação aceitam plena e incondicionalmente a Carta e comprometem-se a respeitar os seus termos. A Carta aplicável é a que se encontra em vigor no momento da publicação da avaliação pelo Cliente. A Carta poderá ser modificada e atualizada pela KIABI a qualquer momento, nomeadamente para se adaptar à evolução legislativa ou regulamentar.

Ao publicar uma avaliação, o Cliente consente que a sua avaliação seja tornada acessível ao público, através da publicação e divulgação no Site.

1) Condições de publicação das avaliações aos produtos

A utilização da funcionalidade de publicação de avaliações de clientes (doravante a "Funcionalidade") requer a utilização ou a criação de uma conta de cliente.

As avaliações publicadas poderão ser utilizadas pela KIABI e pelos seus parceiros sob qualquer suporte de comunicação.

O Cliente receberá um email após cada compra de produto, quer seja no Site ou no Marketplace, que lhe dará a possibilidade de publicar uma avaliação ao produto.

Os Clientes poderão avaliar o produto, dando-lhe uma nota "de 0 a 5" estrelas, sendo 5 estrelas a nota máxima. Os Clientes serão também convidados a deixar um comentário livre e a responder às perguntas feitas pela KIABI.

2) Prazos de publicação:

a. Avaliações aos produtos:

Uma vez redigida, uma avaliação de cliente a um produto é tornada pública no prazo máximo de 1 dia.

O nosso prestador utiliza uma combinação de tecnologia avançada de aprendizagem automática e uma equipa de moderação humana para analisar as avaliações antes de serem publicadas.

3) Critérios de Moderação:

- **Respeito pelas Regras de Cortesia:**
 - As avaliações não devem conter insultos, discurso de ódio ou conteúdo difamatório. Qualquer comentário discriminatório ou ofensivo será eliminado.
- **Avaliações Autênticas:**



- Serão aceites apenas as avaliações provenientes de clientes que compraram um produto no Site. As avaliações devem basear-se numa experiência real de compra.
- **Privacidade e Proteção de Dados:**
 - As avaliações não devem conter dados pessoais (números de telefone, endereços de email, moradas, etc.) para proteger a privacidade dos Clientes.
- **Sem Publicidade ou Promoção:**
 - As avaliações não devem conter ligações ou menções promocionais a outros produtos, serviços ou websites.
- **Spam e Submissões Múltiplas:**
 - Os Clientes não devem submeter várias avaliações semelhantes ou idênticas. Serão eliminadas as avaliações consideradas como spam.
- **Propriedade Intelectual**
 - As avaliações não devem violar os direitos de propriedade intelectual de qualquer terceiro.
- **Outros casos de rejeição**
 - A sua avaliação poderá ser recusada pelos seguintes motivos: Reencaminhamento para o Serviço Pós Venda / Difamação da empresa / Avaliação redigida em língua estrangeira / Conteúdo inapropriado / Imagem inapropriada / avaliação inadequada, não pertinente / rejeição legal / Responsabilidade - perigosidade do produto / informações pessoais identificáveis / Avaliação duplicada / Spam / Idade mínima não atingida para publicação (menor)/ Conteúdo vazio / Avaliação relativa a outro produto / Avaliação enganosa / Avaliação relativa à entrega e tratamento da encomenda / Avaliação sem experiência real de compra

4) **Alteração ou Eliminação das Avaliações:**

- **Alteração das Avaliações:**

O Cliente não pode alterar uma avaliação publicada. Se o Cliente pretender rever a avaliação que redigiu, poderá contactar o serviço de apoio ao Cliente da Kiabi para que esta seja removida.

- **Eliminação das Avaliações:**

A Kiabi reserva-se o direito de eliminar qualquer avaliação que não respeite os critérios de moderação acima referidos, com ou sem pré-aviso ao utilizador. A KIABI poderá também eliminar avaliações após um terceiro ter invocado o carácter manifestamente ilícito do conteúdo em causa.

O Cliente será notificado por email para explicar os motivos desta eliminação e será contactado em privado pelo Vendedor.



- **Imparcialidade:**

A moderação das avaliações é realizada de forma imparcial, sem favoritismo para com um Vendedor ou produto em particular.

- **Prazo de conservação das avaliações:**

- **Conservação das avaliações:** As avaliações dos clientes são conservadas e publicadas no Marketplace KIABI por um prazo máximo de 3 (três) **anos** a contar da data de publicação.
- **Arquivo das Avaliações:** Findo este prazo, as avaliações serão arquivadas e deixarão de ser visíveis publicamente. Contudo, poderão ser conservadas nas nossas bases de dados por um prazo de 3 (três) anos para fins internos, tais como a melhoria contínua dos serviços, acompanhamento da satisfação do cliente, e análises estatísticas.
- **Eliminação das Avaliações:** Os Clientes podem também solicitar a eliminação das suas avaliações, a qualquer momento, contactando o serviço de apoio ao cliente, kiabi.portugal@kiabi.com nos termos previstos na nossa política de privacidade. Conformidade com a nossa política de privacidade.

5) Denunciar um abuso:

Os Utilizadores têm a possibilidade de denunciar avaliações ilícitas através do formulário disponível em: <https://www.kiabi.com/signalement>. Qualquer denúncia pertinente dará lugar à eliminação da dita avaliação, com a maior brevidade, na medida em que esta: Qualquer denúncia pertinente dará lugar à eliminação da dita avaliação, com a maior brevidade, na medida em que esta:

- Não respeitasse a Carta;
- Contivesse conteúdos injuriosos, difamatórios, racistas ou ilícitos;
- Se uma avaliação for denunciada várias vezes e a denúncia for legítima, a avaliação será eliminada.

A KIABI compromete-se a retirar rapidamente qualquer elemento ou conteúdo manifestamente ilícito publicado no Site e na Plataforma, logo que tenha conhecimento.

6) Responsabilidade:

As avaliações aos Vendedores são publicadas sob a total responsabilidade dos seus autores; a Kiabi não poderá ser considerada responsável por conteúdos dos quais não é autora.

O Cliente reconhece que:



Sem prejuízo das obrigações decorrentes da legislação aplicável, a KIABI não assume a responsabilidade pela qualidade e a conformidade legal dos conteúdos assim publicados pelos clientes, nos limites previstos pela lei,

- A KIABI poderá, nos termos das suas obrigações legais, eliminar os referidos conteúdos após um terceiro ter invocado o carácter manifestamente ilícito do conteúdo em causa.
- A KIABI comunica, nos termos das suas obrigações legais e mediante solicitação formal das autoridades judiciais, os elementos que possam identificar os Clientes que tenham contribuído para este conteúdo.

Ao submeter as suas avaliações à KIABI, declara e reconhece:

- que é o único autor e proprietário dos direitos de propriedade intelectual da avaliação, e que esta é exata, isenta de erros e que não é enganosa, difamatória, não incita ao ódio e não constitui um ato de assédio; reconhece publicar a sua avaliação nos termos previstos na regulamentação aplicável.
- que adquiriu efetivamente um produto ao Vendedor em causa na sua avaliação
- que tem no mínimo dezasseis (16) anos;

Garante a KIABI e as sociedades do grupo contra qualquer ação que um terceiro possa intentar contra a mesma, com fundamento no facto de a avaliação publicada violar os direitos desse terceiro. Nos limites permitidos pela legislação aplicável, compromete-se a indemnizar a KIABI ou as sociedades do grupo pelos danos resultantes diretamente de conteúdos ilícitos que tenha publicado.

Em caso de litígio decorrente da moderação de uma avaliação, poderá consultar as CGU para conhecer os meios de ação ao seu dispor.