Condições gerais de venda – Kiabi.pt

- ✓ Fazer uma encomenda
- ✓ Produtos
- ✓ Personalização
- ✓ Preços e pagamento
- ✓ Luta contra a fraude ao cartão bancário
- ✓ Reserva de propriedade
- ✓ Entrega
- ✓ Opção E-reserva (Reserva web)
- ✓ Devoluções e reembolsos
- ✓ Responsabilidades e exclusões
- ✓ Condições de utilização do site
- ✓ Propriedade intelectual
- ✓ Dados pessoais
- ✓ Cookies
- ✓ Redução
- ✓ Força maior
- ✓ Lei aplicável e foro

Este site é explorado pela Empresa 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 Avenida da Liberdade, 110, 6°, 1250-146 LISBOA, Portugal.

Somos a seguir designados pelos termos

«nós/nossos / nosso / Kiabi».

CONTACTO: E-mail: kiabi.portugal@kiabi.com

Todos os utilizadores do site www.kiabi.pt são a seguir designados pelos termos «cliente / o(s) seu(s), a(s) sua(s)
/ os(as) vossos(vossas)».

Este site dirige-se a todos os clientes com uma morada de entrega em Portugal.

Leia atentamente as presentes Condições Gerais de Venda (a seguir designadas “CGV”) antes de utilizar este site ou de fazer uma encomenda. Ao fazer uma encomenda neste site, confirma que aceita as presentes CGV, sem reservas nem condições. Estas CGV regulam a utilização, pelo cliente, deste site, bem como a nossa relação, protegem os seus direitos e obrigações enquanto consumidor, bem como os nossos direitos e obrigações enquanto sociedade comercial.
Ao fazer uma encomenda neste site, garante que:

- tem pelo menos 18 anos e que é legalmente capaz de assumir um contrato;
- a compra de produtos no site não tem qualquer relação com a sua atividade profissional e está limitada a uma utilização estritamente pessoal;
- é domiciliado(a) em Portugal

O contrato de compra e venda poderá ser celebrado em língua portuguesa. Os termos do contrato serão por nós arquivados e ser-lhe-á disponibilizada uma cópia caso a solicite.
Se tiver alguma questão ou reclamação relativamente às CGV, não hesite em contactar-nos por e-mail: kiabi.portugal@kiabi.com

Apenas os produtos disponíveis podem ser encomendados. As ofertas promocionais são válidas por um período limitado. Terá de tomar atenção aos limites de validade dessas ofertas.

Fazer uma encomenda

Ao fazer uma encomenda conforme indicado nas presentes CGV, aceita o preço e a descrição dos produtos à venda.
No caso de não pagamento, a sua encomenda não será processada.

Reservamos o direito de bloquear a sua encomenda em caso de inexatidão da morada de expedição ou de qualquer outro problema que ocorra na fase de pagamento, sendo-lhe dado imediato conhecimento dessa situação.

A colocação e a confirmação de uma encomenda são feitas pela introdução dos dados nos ecrãs sucessivos:

1. Colocação dos produtos escolhidos no seu carrinho
2. Validação do carrinho da encomenda
3. Introdução dos dados e confirmação do tipo de entrega
4. Informações pré-contratuais
5. Cumprimento das presentes condições gerais de venda
6. Escolha do modo de pagamento e confirmação da escolha do modo de pagamento

Até à etapa «Encomendo, portanto pago», pode modificar a sua encomenda clicando na seta «1. O meu carrinho» no canto superior esquerdo do ecrã.

De modo a permitir que volte à sua encomenda antes de a validar definitivamente, criámos ecrãs de validação e aceitação. A sua encomenda apenas será definitivamente registada na última validação do ecrã de pagamento.

Para validar definitivamente a sua encomenda, receberá um resumo das informações essenciais do seu contrato (dados da nossa empresa, características essenciais do(s) produto(s) que deseja encomendar, preços, portes, prazo e modo de entrega, direito de livre resolução, custo de devolução do(s) produto(s) e garantias legais).

A sua confirmação definitiva da encomenda, que implica uma obrigação de pagamento, efetua-se introduzindo o seu número de cartão bancário (número do cartão + data de validade + identificação 3D Secure) ou os seus dados PayPal (e-mail e palavra-passe) para o pagamento online.

A partir do último clique de aceitação, a sua encomenda é considerada definitiva. No entanto, no próprio dia da encomenda, pode cancelá-la dirigindo-se à sua conta de cliente, espaço «A minha encomenda».

Quando comprar um produto no site, o contrato é realizado a partir do momento em que aceitamos a sua encomenda e lhe enviamos um e-mail de confirmação da encomenda.

Pode cancelar a sua encomenda ao abrigo do seu direito de live resolução.

Produtos

As CGV aplicam-se aos produtos apresentados e indicados como estando à venda e expedidos pelo nosso site www.kiabi.pt (os «produtos»).

O cliente pode, antes da encomenda, tomar conhecimento, no nosso site Internet kiabi.pt, das características essenciais do(s) produto(s) que deseja encomendar.

O cliente seleciona um ou vários produtos de entre as diferentes categorias propostas no nosso site KIABI.pt. Nós damos-lhe a conhecer todas as características essenciais dos bens oferecidos (tamanhos, cores, composições, descrições, preços).

Os produtos são descritos e apresentados de forma tão exata quanto possível. No entanto, não assumimos qualquer responsabilidade em caso ligeiras diferenças na cor e na aparência dos produtos encomendados relativamente às fotografias exibidas no site.

A disponibilidade dos produtos apresentados no site é controlada antes da confirmação da encomenda. No entanto, reservamos o direito de recusar uma encomenda em caso de dificuldades excecionais de abastecimento. Se não tivermos um produto em stock, o qual tenha sido encomendado e pago (indisponibilidade temporária ou rutura de stock), receberá um e-mail a informá-lo da indisponibilidade do mesmo. Se um produto estiver em rutura de stock, será cancelado e retirado da encomenda, sendo o cliente informado desse facto e totalmente reembolsado do valor do produto em causa dentro de um prazo de 30 dias após o e-mail de informação de acordo com a política de devoluções e reembolsos definida nestas Condições Gerais de Venda. O resto da encomenda manter-se-á definitiva.

Podemos limitar ou cancelar a quantidade de produtos comprados por pessoa, por morada ou por encomenda. Estas restrições podem visar as encomendas feitas com o mesmo número de cliente, um mesmo cartão de crédito e/ou as encomendas feitas com a mesma morada de faturação e a mesma morada de entrega. Caso a sua encomenda seja reduzida ou cancelada em função da aplicação das referidas restrições, entraremos em contacto consigo pelo e-mail introduzido no momento da encomenda.

A Kiabi reserva o direito de descontinuar um produto ou de retirar o mesmo deste site, ou de eliminar ou modificar o conteúdo deste site.

Personalização - Características especiais dos artigos personalizados

O Cliente pode personalizar os artigos personalizados no site através de uma identificação textual, visual ou gráfica (doravante os "**Artigos Personalizados"**). Para o efeito, a KIABI pode propor vários processos como o bordado, a impressão digital ou a lavagem de ganga.

A apresentação dos Produtos Personalizados no Site é feita a título meramente informativo. A KIABI tem o cuidado de apresentar as cores e as imagens com exatidão, mas não pode garantir que a apresentação das cores e das imagens no seu computador (computador, telemóvel ou tablet) reflicta com exatidão as dos Produtos Personalizados. Por conseguinte, podem variar entre a sua encomenda e a sua entrega.

Recorda-se que, nos termos do disposto na Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, artigo 17°, exceções ao direito de livre resolução: o direito de retratação não se aplica ao fornecimento de bens confecionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados. Por conseguinte, os artigos personalizados a pedido do Cliente não podem ser devolvidos nem trocados, exceto em caso de falta de conformidade do artigo personalizado e/ou em caso de garantia por defeitos que afectem o artigo vendido.

No caso dos artigos personalizados, o Cliente declara e garante que as personalizações que efectuou estão em conformidade com as leis e regulamentos em vigor e não são contrárias à ordem pública ou à moral.

Em particular, o Cliente compromete-se a garantir que a personalização :

- Não contém declarações injuriosas, difamatórias, racistas, discriminatórias, homofóbicas, sexuais, escandalosas ou pornográficas e/ou não incita à discriminação ou ao ódio e/ou não prejudica a honra ou a reputação de outrem;
- Não inclui qualquer conteúdo de natureza política ou religiosa e/ou conteúdo relacionado com acontecimentos atuais ou conflitos em curso;
- Não inclui qualquer informação privada ou pessoal (nome, endereço, número de telefone, endereço de correio eletrónico) relativa a qualquer pessoa singular ou colectiva sem a autorização prévia dessa pessoa;
- Não viola os direitos de terceiros, como os direitos de propriedade intelectual (nomeadamente marcas, desenhos e modelos, direitos de autor) ou de imagem, sem autorização prévia do proprietário, nem a proteção de menores.

Embora a KIABI não tenha a responsabilidade de verificar a conformidade do conteúdo do Cliente, a KIABI reserva-se o direito de recusar qualquer pedido de personalização que seja contrário ao

presente artigo.

Em todo o caso, qualquer violação dos direitos de terceiros ou das disposições éticas acima mencionadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente, não podendo a KIABI ser responsabilizada por esse facto. Neste contexto, o Cliente compromete-se a indemnizar a KIABI por todas as consequências financeiras decorrentes de qualquer ação judicial ou reclamação de terceiros relacionada com a utilização do serviço de personalização por parte do Cliente

Por fim, o Cliente é informado de que a KIABI não efectua qualquer controlo ortográfico ou gramatical do texto transmitido pelo Cliente.

Todas as informações pessoais comunicadas pelo Cliente através do site ou da aplicação KIABI e todas as informações recolhidas posteriormente no âmbito da encomenda estão sujeitas às disposições previstas na secção "Dados pessoais" das Condições Gerais de Venda.

Os clientes beneficiam do serviço Click&Collect, da entrega ao domicílio e da entrega no ponto de recolha para os artigos personalizados. No entanto, a e-Reserva não é possível para os produtos personalizados.

O valor do serviço não está incluído no cálculo do limiar mínimo de compra para as despesas de entrega.

Preços e pagamento

Os preços de venda dos produtos online no site www.kiabi.pt, indicados em euros, são os que estão em vigor no momento do registo da encomenda por parte do cliente. Os preços podem variar entre a Loja física e a Loja online, principalmente durante as promoções e saldos, assim como podem existir promoções exclusivas online.

Não incluem os portes de envio, que serão faturados em complemento do preço dos produtos comprados, tendo em consideração o montante da encomenda. Estes portes de envio serão indicados antes da validação definitiva e do pagamento da encomenda por parte do cliente. Estão indicados no ponto «Entrega» das presentes CGV e são relembrados nas informações pré-contratuais.

Os preços incluem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) aplicável no dia da encomenda e qualquer alteração da taxa aplicável será automaticamente repercutida no preço dos produtos vendidos pela KIABI no respetivo site.

Os preços de venda dos produtos podem ser alterados pela KIABI em qualquer altura antes da validação da encomenda por parte do cliente, sendo o cliente avisado dessa alteração.

O pagamento deve ser realizado no momento da encomenda online por parte do cliente. Em nenhum momento as quantias pagas poderão ser consideradas depósitos ou adiantamentos.

O pagamento pode ser feito por Multibanco (referência),Visa, MasterCard ou PayPal.

- **O pagamento por cartão bancário**

O pagamento por cartão bancário é uma forma simples, rápida e segura de comprar online. Aceitamos os cartões CB, VISA e MASTER CARD.

Recorremos à «3D Secure» e à «PAYLINE» para que os pagamentos sejam realizados com toda a segurança e as informações do seu cartão de crédito sejam encriptadas por forma a minimizar o risco de acesso ou divulgação não autorizados.

Se optar por pagar com cartão de crédito, será direcionado(a) para o site de pagamento seguro da PAYLINE (SSL Secure Socket Layer) de modo a garantir que o seu pagamento seja realizado com toda a segurança.

Ao confirmar o seu modo de pagamento, está a autorizar o pagamento e confirma que é o titular do cartão em questão. Os cartões estão sujeitos a controlos de validação e à autorização do respetivo emissor. Se não recebermos a autorização necessária, não registaremos a sua encomenda.

O seu cartão de crédito será debitado a partir do momento da aceitação da sua encomenda por parte dos nossos serviços.

- **O pagamento par PayPal**

Tem a possibilidade de optar pelo pagamento por PayPal para pagar a sua encomenda.

Depois de ter escolhido este modo de pagamento, será direcionado(a) para o site da PayPal. Deverá introduzir os seus dados de acesso e proceder ao pagamento. Com a PayPal, as suas informações financeiras nunca nos serão comunicadas. Na verdade, a PayPal encripta e protege o número do cartão bancário. O cliente paga online indicando simplesmente o respetivo endereço de e-mail e a palavra-passe.

- **O pagamento Multibanco**

O Cliente pode optar pelo pagamento através de Multibanco.

Para tal, o Cliente deve escolher o método de pagamento "Referência Multibanco" ao finalizar a sua encomenda. O Cliente finaliza a encomenda online no botão "validar pagamento", após o que será encaminhado para uma nova página onde as informações. Para além da informação ser disponibilizada na página online, o Cliente receberá um e-mail com as instruções para concluir a sua compra e o respetivo pagamento da mesma, sendo-lhe enviadas para o e-mail indicado no registo de cliente, as seguintes informações para pagamento:

1. Entidade
2. Referência Multibanco
3. Montante/ Valor

Caso o cliente, por algum motivo, perca o e-mail, o mesmo poderá solicitar ao serviço de cliente da sua referência MB perdida. Para tal basta escrever um e-mail para Kiabi.portugal@kiabi.com solicitando que seja recuperada a referência MB para o pagamento da encomenda, devendo, para o efeito, indicar o número de encomenda.

O cliente deverá efectuar o pagamento com os dados que lhe foram fornecidos (entidade, referência e montante) até à meia noite do dia seguinte a partir do momento que finalizou o pedido no site. Após confirmação do pagamento pelos serviços da Kiabi, o cliente receberá um e-mail com a confirmação e validação da encomenda e outro e-mail com sua factura certificada. O envio da encomenda será feito após boa cobrança. O não pagamento levará ao cancelamento da encomenda.

- **O pagamento na Loja**

O Cliente que tenha optado pela entrega «na Loja» pode escolher pagar diretamente na caixa da Loja ou diretamente no nosso site. No caso de pagamento na Loja, a venda só será considerada definitiva após a confirmação de encomenda por parte da Kiabi e do recebimento da totalidade do preço por parte da Loja.

Luta contra a fraude ao cartão bancário

No âmbito da luta contra a fraude, implementámos o pagamento 3D Secure nas transações que o cliente realiza.

De modo a tornar os seus pagamentos seguros, verificaremos os dados pessoais fornecidos pelo cliente e adotaremos as medidas consideradas necessárias para assegurar que a pessoa cuja conta bancária é debitada corresponde à pessoa que realizou a encomenda e evitar qualquer utilização fraudulenta de números de cartões bancários.

O cliente garante que dispõe das autorizações necessárias para utilizar o modo de pagamento que tiver escolhido no momento do registo da nota de encomenda.

Reservamo o direito de suspender ou cancelar qualquer encomenda e/ou entrega, seja qual for a natureza e nível de execução, no caso de não pagamento de qualquer quantia devida pelo cliente, em caso de incidente de pagamento, ou em caso de fraude ou tentativa de fraude relativa à utilização do nosso site.

Será aplicável uma penalidade de montante igual à taxa legal de juros comerciais acrescida de três porcento aos montantes não pagos no final de um prazo de dez dias após a data de faturação ou a partir da notificação de rejeição do pagamento bancário. A entrega de qualquer nova encomenda poderá ser suspensa em caso de atraso de pagamento de uma encomenda anterior, sem prejuízo do disposto nas presentes condições.

Além disso, os dados pessoais que o cliente é convidado a fornecer no momento da criação da conta de cliente e que recolhemos são suscetíveis de serem utilizados pela Kiabi no âmbito da luta contra a fraude na internet e aos modos de pagamento.

Em caso de incidente de pagamento ou de suspeita de fraude ao modo de pagamento, as informações relativas à encomenda (nome, apelido, n.º de encomenda, endereço IP do computador...) poderão ser alvode um registo num ficheiro de incidentes de pagamento, devidamente autorizado pela CNPD. O cliente será previamente informado por e-mail do registo dos seus dados pessoais nesse ficheiro. Os dados pessoais do cliente serão mantidos nesse ficheiro por um período máximo de 2 anos ou até à data em que situação que motivou a sua inclusão seja resolvida, caso esta data ocorra antes do término do referido período máximo de registo.

Nos termos da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro relativa à protecção dos dados pessoais, o cliente dispõe, em qualquer altura, de um direito de acesso, retificação, cancelamento e oposição ao processamento dos seus dados pessoais escrevendo um e-mail, e comprovando a sua identidade, para dataprotectionofficer@kiabi.com. O exercício dos direitos de retificação, cancelamento e oposição referentes à inclusão dos dados pessoais do cliente no ficheiro de incidentes de pagamento poderá ficar sujeito à comprovação, pelo cliente, dos elementos que sustentem o pedido em causa, nomeadamente prova do pagamento.

Reserva de propriedade

A Kiabi mantém a propriedade plena e total dos produtos até à entrega e ao recebimento do preço integral, em numerário, incluindo portes e impostos.

Entrega

As faturas são enviadas aos clientes dentro da encomenda.

A KIABI propõe a entrega ao domicílio, através de correio postal e nas lojas Kiabi Portugal.

Para a entrega das suas encomendas, trabalhamos em colaboração com os Correios de Portugal - CTT.

Receberá um e-mail a informar que a sua encomenda foi expedida: o e-mail de confirmação de entrega. A sua encomenda pode ser entregue em várias parcelas. No entanto, nesse caso, receberá um e-mail a informar sobre a expedição da sua encomenda apenas quando todas as parcelas tiverem sido expedidas.

Pode seguir a sua encomenda clicando na hiperligação que consta na sua conta de cliente depois de ter recebido o e-mail de confirmação. Será então direcionado(a) para o site dos CTT, onde lhe será pedido que introduza o seu número de acompanhamento (indicado no e-mail de confirmação de entrega).

A encomenda será entregue na morada de entrega que indicou ao introduzir os seus dados. O cliente tem a possibilidade de receber a encomenda noutra morada indicando-a no momento da encomenda.

Em caso de ausência, o cliente receberá um aviso indicando que houve uma tentativa de entrega e a encomenda será depositada num Posto / Ponto de Recolha CTT mais próximo da sua morada. O cliente possui 10 dias para retirar a encomenda no Ponto de Recolha CTT.

Os prazos de entrega podem variar entre 3 (três) e 4 (quatro) dias úteis em Portugal Continental e 10 (dez) dias úteis nas ilhas da Madeira e dos Açores, mas não podem ser superiores a 30 (trinta) dias. Circunstâncias imprevistas podem atrasar a entrega. Se 30 (trinta) dias após o e-mail de confirmação da encomenda não tiver a recebido, entre em contacto connosco através do e-mailkiabi.portugal@kiabi.com. Cancelaremos a sua encomenda e reembolsar-lhe-emos totalmente o preço pago, incluindo os portes de envio.

A transferência do risco da Kiabi para o cliente é feita no momento da entrega.

O custo da entrega ao domicílio em Portugal Continental será de 3,95

euros ou gratuito a partir de 30€ de compras. Para as Ilhas Madeira e

Açores, existe um custo fixo de envio de 8 €.

ENTREGA na Loja:

A entrega na loja dos produtos encomendados e pagos no site está disponível em todas as lojas e a entrega é gratuita. No entanto, uma loja pode se reservar o direito de suspender momentaneamente (principalmente em período de saldos), se for o caso, não será possível seleccionar esta loja no site Internet.

Para beneficiar deste serviço, deve apresentar-se na loja escolhida (no espaço cabine) munido do e-mail de confirmação da comanda e de um cartão de identidade. Assim que a encomenda chega na loja, o cliente receberá um e-mail avisando sobre sua disponibilidade.

A partir da chegada da encomenda, dispõe de 10 dias corridos para buscá-la.

Passado este prazo, sua encomenda não poderá ser mais retirada e sua comanda será anulada. Se o cliente já pagou, ele será reembolsado em até 30 dias pelo mesmo modo de pagamento que efectuou a compra

Opção E-reserva (Reserva web)

Kiabi oferece aos seus clientes a possibilidade de fazer uma reserva web, assim o cliente poderá testar o produto antes de pagar.

A reserva Web funciona da seguinte forma:

- Adicione seus produtos no carrinho
- Valide a E-reserva (Reserva Web)
- Preencha suas coordenadas + local de entrega de escolha (uma das nossas lojas que oferece esta opção).
- O pagamento dos produtos é efectuado na loja seleccionada.

Kiabi reserva a possibilidade de suspender esta função 10 dias antes e/ou durantes o período de saldos. Este serviço não constitui uma venda, mas uma simples reserva sem obrigação de compra.

Este serviço é gratuito e encontra-se disponível em todas as suas lojas.

Como levantar a encomenda?

O cliente é informado por e-mail assim que os produtos estarão na loja que seleccionou no site.

O cliente dispõe de 10 dias para buscar sua encomenda e pagará somente o que deseja comprar na loja. Passado esses 10 dias, se o cliente não buscou a encomenda, os produtos reservados não serão mais disponíveis. Ele será informado desta indisponibilidade via e-mail. O pagamento dos produtos reservados e a entrega efectuar-se-ãona loja Kiabi escolhida pelo cliente no momento que efectuou sua reserva.

Preço do produto:

O preço de venda dos produtos são indicados em euros e aplicados no momento do registro da reserva do cliente. Os preços incluem impostos (IVA) em vigor no dia da reserva e qualquer alteração na taxa será refletida no preço dos produtos vendidos pela Kiabi em seu site e no momento de passagem no caixa.

O preço de venda pode ser alterados a qualquer momento pela Kiabi. Esta alteração será informada ao cliente com a notificação da chegada dos produtos na loja. No entanto, em casos de promoção, o preço de itens será confirmado pela loja no dia da retirada da encomenda e antes do pagamento dos itens reservados.
Pagamento na Loja

O cliente que optou pela na reserva web paga directamente na loja depois de retirar sua comanda. Neste caso, a venda será considerada como definitiva somente depois da confirmação do pagamento no caixa da loja.

Devoluções, Trocas e reembolsos

Para devolver / trocar a sua encomenda, dispõe de um prazo de 30 (trinta) dias a partir do momento da receção da mesma (este prazo inclui o direito legal de livre resolução de 14 dias úteis).

Este prazo será prolongado até 60 dias do momento da receção da encomenda para os clientes com cartão de fidelidade. Para tal, basta devolver os artigos na embalagem original, em perfeito estado de revenda com o cartão de devolução anexo à nota de encomenda, devidamente preenchido.

O cartão de devolução encontra-se na encomenda que recebeu. É possível fazer uma devolução parcial da sua encomenda.

Deve devolver-nos os produtos para a seguinte morada:

KIABI DEVOLUCAO - CTT EXPRESSO
RUA DA GUARDA, 718
4455-464 - PERAFITA, PORTUGAL

*Os custos / portes de devolução da encomenda pelos correios ficam a cargo do cliente.

O cliente pode efetuar a devolução ou troca dos seus produtos em todas as nossas lojas em Portugal.

O cliente deverá devolver os produtos pelos seus próprios meios e às suas expensas.

Para obter mais informações sobre os seus direitos e a forma de os exercer, não hesite em entrar em contacto connosco: aqui

Condições de trocas e devoluções:

Só serão efetuadas devoluções/trocas de artigos em perfeitas condições, com etiquetas e acompanhadas pelo talão correspondente . Não serão aceites devoluções ou trocas de roupa interior.

Em caso de falta de conformidade do bem, o cliente tem sempre direito à devolução dos artigos entregues se verificar que estes apresentam defeitos.

Produtos personalizados:
Recorda-se que, nos termos do disposto na Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, artigo 17°, exceções ao direito de livre resolução: o direito de retratação não se aplica ao fornecimento de bens confecionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados. Por conseguinte, os artigos personalizados a pedido do Cliente não podem ser devolvidos nem trocados, exceto em caso de falta de conformidade do artigo personalizado e/ou em caso de garantia por defeitos que afectem o artigo vendido.

- Direito legal de livre resolução:

Nos termos do disposto na Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia da entrega da sua encomenda para cancelar a sua encomenda. Tratando-se de produtos encomendados numa única encomenda e entregues separadamente, o prazo de 14 (catorze) dias contará a partir da entrega do último produto.

Como exercer o seu direito de livre resolução?

Para nos notificar da sua decisão de livre resolução, poderá preencher o modelo de formulário de resolução disponível na seguinte página https://www.kiabi.pt/services/formulario-de-contato.html

A utilização do formulário de resolução não é obrigatória. Pode também enviar-nos qualquer outra declaração, desprovida de ambiguidade, a expressar a sua vontade de livre resolução. O seu e-mail ou carta de resolução deverão manifestar claramente o seu desejo de resolver o contrato. Não tem de justificar a sua decisão de cancelamento da encomenda.

Deve comunicar a sua decisão de resolução por e-mail (kiabi.portugal@kiabi.com) ou por correio para a seguinte morada:

KIABI DEVOLUCAO - CTT EXPRESSO
RUA DA GUARDA, 718
4455-464 - PERAFITA, PORTUGAL
*Os custos / portes de devolução da encomenda pelos correios ficam a cargo do cliente.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente à sua decisão de resolver o contrato seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Deve devolver-nos o(s) produtos para a seguinte morada:

KIABI DEVOLUCAO - CTT EXPRESSO
RUA DA GUARDA, 718
4455-464 - PERAFITA, PORTUGAL
*Os custos / portes de devolução da encomenda pelos correios ficam a cargo do cliente.

O cliente pode efetuar o retorno dos seus produtos em todas as lojas Kiabi Portugal.

Para nos devolver os seus produtos, dispõe de um prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data em que nos tiver comunicado a sua decisão de resolver o contrato. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias. A comunicação da decisão de resolução e a devolução dos produtos poderá ser feita em simultâneo, por correio postal, para a morada de devolução indicada.

No dia em que nos comunique a sua decisão de resolver o contrato, ou a partir do momento em que a Kiabi tiver tomado conhecimento dessa sua decisão, ser-lhe-á enviado um e-mail para a morada introduzida na conta de cliente a confirmar que a empresa recebeu a sua declaração de resolução.

O preço pago pelos produtos ser-lhe-á totalmente reembolsado (incluindo os portes de envio inicial quando nos devolve a totalidade da encomenda) o mais brevemente possível e, de qualquer forma, no prazo de 14 (catorze) dias a contar do momento em que nos informa da sua decisão de resolver o contrato, sem prejuízo de podermos reter o reembolso enquanto não recebermos o(s) produto(s) devolvido(s) ou o Cliente não apresentar prova da devolução, consoante o que ocorra primeiro.

Os reembolsos serão feitos pelo modo de pagamento utilizado originalmente. Por exemplo, se tiver utilizado a sua conta PayPal para fazer o pagamento, a sua conta PayPal será novamente creditada. Não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se optou pelo modo de pagamento Multibanco, receberá um vale reembolso a ser usado somente no site da kiabi.pt do mesmo valor que a sua restituição, este vale poderá ser completado apenas com o multibanco. O vale reembolso deve ser usado na sua

integralidade apenas uma vez. No caso de pretender outro meio de reembolso, deverá encaminhar um e-mail para o serviço cliente e comunicarnos o seu número de IBAN para que possamos efectuar o reembolso mediante transferência bancária.

Os portes de devolução da encomenda ficam a cargo do cliente.

Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

Não poderá exercer o seu direito de livre resolução se utilizar o produto comprado durante o prazo de retratação, fazendo com que perca o seu valor.

Se a qualidade do produto for alterada, se os produtos devolvidos estiverem incompletos e/ou não proceder conforme acima indicado para a devolução, a KIABI reserva o direito de recusar os artigos devolvidos e/ou exigir uma indemnização por qualquer perda de valor.

Garantia legal:

Qualquer observação ou reclamação sobre uma falta de conformidade do produto constatada nos termos do mencionado Decreto-lei deve ser imperativamente denunciada à KIABI num prazo estrito de dois meses a partir da constatação da falta de conformidade. Tratanto-se de uma falta de conformidade aparente, ou seja, que seja constatável no momento da entrega do produto, a mesma deverá ser denunciada no prazo de 2 meses a contar da referida data de entrega. Decorrido o prazo previsto, o cliente deixará de ter o direito de reclamar, exceto se provar a que o decorrer desse prazo não lhe é censurável. A Kiabi responderá a qualquer reclamação no prazo máximo de 30 dias.

O artigo em causa deverá será enviado para a seguinte morada:

KIABI DEVOLUCAO - CTT EXPRESSO
RUA DA GUARDA, 718
4455-464 - PERAFITA, PORTUGAL

No caso de falta de conformidade, o reembolso (incluindo os portes de envio iniciais e os da devolução) será realizado pela KIABI no prazo de 30 dias.

Responsabilidades e exclusões

Comprometemo-nos a descrever e a apresentar tão fielmente quanto possível cada um dos produtos vendidos no nosso site. No entanto, não poderemos ser responsabilizados no caso de um incumprimento a esta obrigação se dever a um acontecimento imprevisto e incontornável provocado por partes terceiras ao contrato ou devido a um caso de força maior.

Da mesma forma, não poderemos ser responsabilizados pelo incómodo, perda ou dano provocados pela utilização da rede Internet, ou seja, uma interrupção de um serviço, uma intrusão externa ou a presença de vírus informáticos.

Dentro dos limites previstos na lei, recusamos qualquer responsabilidade relativamente a perdas indiretas que resultem da perda ou do dano principal, seja qual for a causa e quer resultem de um ato ilícito (incluindo negligência), da inexecução de um contrato ou outros, ainda que fossem previsíveis.

A responsabilidade da KIABI será, dentro dos limites da lei, sempre limitada ao preço de venda do produto pago pelo comprador.

Dentro dos limites previstos na lei, nomeadamente quanto aos direitos imperativos dos consumidores, rejeitamos todas as outras garantias seja de que natureza for.

A responsabilidade da KIABI não será alvo de qualquer exclusão ou limitação em caso de danos corporais, de dolo ou negligência grosseira.

Nenhuma disposição da presente cláusula afetará os seus direitos enquanto consumidor, nem o seu direito de livre resolução.

Condições de utilização do site

A KIABI recusa qualquer responsabilidade nomeadamente em caso de indisponibilidade do site, erros técnicos ou vírus. A KIABI não será responsabilizada pelo conteúdo das páginas web de terceiros cujas hiperligações sejam disponibilizadas no site kiabi.pt.

Ao utilizar o site, o cliente compromete-se a não realizar qualquer ato ilegal (pirataria, etc.).

Propriedade intelectual

Todos os elementos do site www.kiabi.pt, que sejam protegidos por um direito de propriedade intelectual (fotografias, fichas de produtos, descrições, paginação, etc.), estejam ou não registados, são da exclusiva propriedade da KIABI e não podem ser utilizados. Todos os desenhos, modelos, marcas, textos visuais ou sonoros, comentários, obras, ilustrações e imagens, reproduzidos no site www.kiabi.pt encontram-se protegidos por direitos de autor, direito de propriedade industrial e direito de imagem ou qualquer outro direito de propriedade intelectual aplicável sendo propriedade da KIABI ou dos respetivos parceiros. Qualquer reprodução ou outra utilização, total ou parcial, é ilegal e fará incorrer o seu autor em responsabilidade civil e/ou penal.

O utilizador que disponha de um site ou blogue e que deseje colocar no mesmo, para qualquer utilização, uma hiperligação simples que remeta diretamente para a página inicial do site www.kiabi.pt, deverá obrigatoriamente pedir a autorização prévia da KIABI.

Qualquer hiperligação que reencaminhe para o site da KIABI e utilize as técnicas de «framing» ou «in-line linking» é proibida.

Em todos os casos, qualquer hiperligação, mesmo que tacitamente autorizada, deverá ser retirada mediante simples pedido da empresa KIABI.

Tal não o impedirá de utilizar este site na medida do necessário para fazer uma cópia de uma ordem de encomenda ou de dados registados no site. Poderá, a qualquer momento, guardar e imprimir estas CGV.

Dados pessoais

Nos termos do disposto na legislação em vigor em matéria de Protecção de Dados Pessoais, informamos que os dados pessoais que nos fornece (tais como o seu nome, morada, e-mail, número de telefone, data de nascimento, etc.), são integrados num ficheiro co-titularidadede Kiabiportugal, Lda.e Bunsha, S.A.S. (uma empresa do Grupo Kiabi) com sede social em 4A rue du Moulin de Lezennes, 59260 Lezennes, França, com a finalidade de gerir e processar as suas encomendas e a nossa relação comercial, assim como para o manter informado sobre os produtos Kiabi.
A base jurídica que legitima o tratamento dos seus dados ao registar-se no site kiabiportugal.pt ou ao efectuar uma encomenda é o consentimento no que respeita ao registo no sítio Web e a execução contratual no que respeita à gestão de encomendas.

Caso nisso consinta, sempre que aplicável, os seus dados poderão também ser utilizados para lhe enviar informações e ofertas para fins de marketing, as quais poderão ser personalizadas, o que implicará a análise dos seus dados pessoais.

Os seus dados pessoais serão conservados, por nós e pela Bunsha, enquanto forem

necessários à finalidade que presidiu à sua recolha ou pelo período legalmente determinado.

A qualquer momento, e sem qualquer encargo, poderá aceder, rectificar, suprimir, limitar, opor-se ao tratamento, ou requerer a portabilidade dos seus dados pessoais. Se desejar exercer esses direitos, contacte-nos: aqui.

Além disso, se considerar que o seu direito à proteção de dados pessoais foi violado, pode apresentar uma queixa à Comissão Nacional de Proteção de Dados (www.aepd.es) ou ao nosso Responsável pela Proteção de Dados (dataprotectionofficer@kiabi.com).

O exercício dos direitos de rectificação, oposição e supressão poderão ter consequências no processamento da sua encomenda.

No caso de surgirem outras finalidades, será convenientemente informado na correspondente secção deste site, sendo expressamente exigida a sua autorização para a recolha e tratamento dos mesmos, se necessário.

Informamos que, tendo os seus dados sido recolhidos via Internet (“rede aberta”), os mesmos poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados.

Chamamos a sua atenção para o facto de as informações relativas ao seu cartão de crédito e as suas informações bancárias serem exclusivamente processados e armazenados pelos nossos parceiros Payline e PayPal, de acordo com a sua própria política de privacidade.

Que a Payline, quer o PayPal estão em conformidade com as normas PCI DSS e são obrigados a respeitar as obrigações internacionais relativas à utilização, processamento e armazenamento de dados pessoais.

Para qualquer pedido ou questão, contacte diretamente o nosso serviço de apoio ao cliente: aqui

Cookies

O que é um cookie?

Um cookie é um pequeno ficheiro de texto colocado no seu computador, telemóvel ou qualquer outro dispositivo que recolhe dados relativos à sua navegação no nosso site e a otimiza.

Os cookies são necessários para facilitar a navegação durante as suas compras online e para a tornar mais agradável. Os cookies possibilitam ao cliente o acesso a funcionalidades personalizadas e permite à Kiabi a possibilidade, por exemplo, de identificar o cliente ou de relembrar as suas preferências durante a navegação e em visitas futuras.

Além disso, a leitura dos cookies permite-nos igualmente melhorar o nosso site, conhecer a afluência e a frequência de visitantes, de modo a, nomeadamente, garantir que o nosso site funciona correta e rapidamente.

Os cookies são perigosos?

Os cookies não causam qualquer dano ao seu computador e não podem conter vírus. Não podem ser executados automaticamente. Além disso, os cookies não recolhem qualquer informação sobre o seu computador ou nos seus ficheiros pessoais.

Os nossos cookies não servem para guardar informações de identificação pessoal sensíveis, como a sua morada, a sua palavra-passe ou os dados do seu cartão de crédito.

Como desactivar os cookies?

Se desejar, pode eliminar e/ou bloquear os cookies do seu computador.

Apesar de cada navegador dispor de uma configuração diferente, a configuração dos cookies é geralmente feita no menu «Preferências» ou «Ferramentas» do seu navegador, na parte superior do seu ecrã. Para mais amplas informações sobre a configuração dos cookies, pode consultar o menu «Ajuda» do seu navegador.

Se eliminar e/ou bloquear os cookies, é provável que alguns dos nossos serviços não funcionem corretamente ou até que nem funcionem se configurar o seu navegador de forma a recusar todos os cookies.

Que cookies utilizamos?

- Os cookies de navegação: São cookies «estritamente necessários» ao bom funcionamento do nosso site e às funcionalidades de utilização (desde a memorização do seu carrinho de compras até à confirmação da sua encomenda).
- Os cookies de desempenho: Utilizamos este tipo de cookies para recolhermos estatísticas anónimas sobre a navegação dos utilizadores no site. Estes dados permitem-nos melhorar o nosso site, corrigir os problemas de navegação encontrados pelos visitantes e também apreciar o sucesso das operações comerciais que implementamos.
- Os Cookies funcionais: Estes cookies são utilizados para memorizar as escolhas que fez no site (como os produtos que consultou recentemente ou o seu país de entrega). Estes cookies têm por funcionalidade a personalização da sua navegação em Kiabi.pt em função das escolhas que formulou nas visitas anteriores.
- Os Cookies publicitários: Só utilizamos cookies publicitários depois de termos obtido o seu consentimento recolhido através de uma faixa publicitária previamente apresentada a qualquer navegação no nosso site.

Os Cookies publicitários são fornecidos por terceiros. Permitem conhecer as suas pesquisas quando vem ao nosso site e os seus hábitos de navegação de modo a personalizar, em função dos seus gostos, a publicidade que lhe é endereçada. Os cookies são anónimos e não permitem, em caso algum, identificá-lo pessoalmente.

Redução

Se uma formulação ou uma disposição das presentes CGV for declarada inválida, ilegal ou inexequível por um tribunal competente, a formulação ou disposição em causa será considerada eliminada das presentes CGV, mas tal não afetaráas restantes disposições das presentes CGV, as quais continuarão em vigor. Se uma restrição ou limitação prevista nas presentes CGV for considerada injustificada, inexequível ou indevidamente restritiva

por um tribunal competente, a formulação ou disposição em causa será considerada eliminada das presentes CGV, mas tal não afetaráas restantes disposições das presentes CGV, as quais continuarão em vigor. Se uma restrição ou limitação prevista nas presentes CGV for considerada injustificada, inexequível ou indevidamente restritiva por um tribunal competente, a mesma continuará em vigor, sendo reduzida aos limites autorizados por esse mesmo tribunal.

Força maior

Qualquer causa de força maior ou imprevisto autoriza a KIABI a suspender total ou parcialmente as suas entregas e/ou prestações de serviços.

São nomeadamente consideradas circunstâncias de força maior o abrandamento ou a interrupção da produção das matérias-primas do local de onde provêm, a má prestação de um fornecedor ou de um subcontratante, o roubo, casos de mobilização, guerra, atentados, greves, motins, bloqueios e restrições administrativas à exportação ou à importação.

Lei aplicável e foro

As presentes condições gerais de venda e o contrato de compra e venda regem-se pela Lei Portuguesa.

Em caso de litígio, e sem prejuízo de as Partes se compromenterem a tentar obter uma solução amigável antes de qualquer acção judicial, os consumidores podem recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios Online disponível em http://ec.europa.eu/consumers/odr, ou às seguintes Entidades Alternativas de Resolução de Litígios:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: http://www.arbitragemdeconsumo.org, Tel.: 213 847 484, E-mail: cniacc@fd.unl.pt;

- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos do Algarve: http://www.consumidoronline.pt, Tel.: 289 823 135; E-mail: cimaal@mail.telepac.pt; info@consumoalgarve.pt;

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra: http://www.cendrodearbitragemdecoimbra.com, Tel.: 239 821 690/289. E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com;

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Lisboa: www.centroarbitragemlisboa.pt, Tel.: 218807030.Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt or director@centroarbitragemlisboa.pt;

- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto: www.cicap.pt, Tel.: 225 508 349 / 225 029 791; E-mail: cicap@mail.telepac.pt;

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral: www.triave.pt, Tel.: 253 422 410; E-mail: triave@gmail.com;

- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo): www.ciab.pt, Tel.: 253 617 604; E-mail: geral@ciab.pt;

Para mais informações, consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.

Sem prejuízo do disposto acima acerca dos meios alternativos de resolução de litígios, em caso de litígio o tribunal competente será o do local do domicílio do consumidor no território português.