

Termos e condições da Shein - Tudo o que precisa de saber sobre as letras pequenas!

Bem-vindo ao Shein Marketplace!

O nosso modelo de negócio mudou! Somos apaixonados pela moda e tentamos criar o melhor Marketplace para os nossos clientes. Para lhe oferecer mais escolha, vamos agora permitir que vendedores terceiros lhe ofereçam os seus produtos através do nosso site, o Marketplace!

É claro que, para além dos nossos excelentes produtos, temos de falar dos nossos termos legais que regem a utilização do nosso Marketplace. Estes termos e condições são sempre um pouco longos, mas fazemos o nosso melhor para os tornar o mais claros possível para si e, se tiver alguma dúvida, contacte-nos [Serviço de Apoio ao Cliente](#).

Cá vamos nós:

Os nossos Termos e Condições (Ts &Cs) são constituídos por:

[Condições Gerais de Utilização](#) (CGU) - que regem a sua utilização deste site e a sua relação connosco enquanto operador do Marketplace.

[Condições Gerais de Venda](#) (CGV) - que se aplicam às suas compras no Marketplace entre si e o vendedor terceiro.

As nossas políticas de Marketplace são também parte integrante destes Termos e Condições

- [Política de Cupões](#)
- [Política de Pontos de Bónus](#)
- [Política de Entrega](#)
- [Política de Devoluções](#)
- [Política de Avaliação](#)
- [Política de Classificação](#)

Leia-os cuidadosamente antes de utilizar o Site e efetuar uma compra, uma vez que a utilização e a compra estão sujeitas a estes T&C.

Recomendamos que [imprima](#) uma versão ou guarde os T&C aplicáveis.

Visão geral dos Termos e Condições

- Este é um Marketplace, nós (Infinite Style Services, Ltd) somos o operador e facilitador do Marketplace, e não possuímos nem vendemos nenhum dos Produtos que estão listados no Marketplace.
- Todos os produtos são listados e vendidos directamente pelo(s) vendedor(es) relevante(s), tal como indicado na página de resumo antes de o Cliente confirmar a sua encomenda.
- Assim, o seu contrato connosco, enquanto operador Shein, são as [Condições Gerais de Utilização](#).
- O seu contrato de compra é celebrado com o(s) Vendedor(es) e retrata as [Condições Gerais de Venda](#).
- Os seus direitos legais como consumidor são aplicáveis, pois todos os vendedores no Marketplace são comerciantes profissionais. Verifique os Termos e Condições para obter mais detalhes.
- Cada vendedor é responsável pelas suas compras e somos responsáveis por lhe disponibilizar os serviços do Marketplace.
- Pode clicar [aqui](#) para obter uma versão resumida dos Termos e Condições.

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO MARKETPLACE DA SHEIN

1 de julho de 2026

Bem-vindo ao Marketplace da Shein para Portugal.

A Infinite Styles Services Co., Ltd explora o website pt.shein.com e/ou a aplicação móvel relevante (doravante, o “Site”) que fornece um mercado online (doravante, o “Marketplace”) que permite aos clientes comprar produtos (“Produtos”) a comerciantes profissionais (os “Vendedores”). A SHEIN fornece o Marketplace e facilita estas vendas

e a utilização do Marketplace ao disponibilizar a plataforma Marketplace aos Vendedores e clientes e ao realizar atividades de plataforma técnica no Site (ou serviços de execução, quando aplicável) (“**Serviços**”), pelo que a SHEIN não produz nem altera o Conteúdo de Produtos apresentado no Site, não oferece os Produtos e não está, de qualquer outra forma, envolvida na venda dos Produtos.

Estas Condições Gerais de Utilização (“**CGU**”) regem a relação contratual entre (a) a **Infinite Styles Services Co, Ltd.**, com sede social em The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland (doravante, “**SHEIN**” ou “**nós**”) e (b) o **Cliente** (doravante “**Você**” ou o “**Cliente**”), relativamente à sua utilização do Marketplace em Portugal (doravante o “**Território**”).

Antes de utilizar o Marketplace, leia atentamente estas CGU e [imprima-as](#) ou guarde-as eletronicamente antes de as aceitar. O facto de utilizar o Site implica a sua aceitação, sem reserva, destas CGU, salvo se tal for proibido por lei. Estas CGU podem ser modificadas a qualquer momento pela SHEIN e as CGU aplicáveis serão aquelas em vigor quando o Cliente utiliza o Marketplace. O Cliente é responsável por verificar as presentes CGU, para ver se há quaisquer alterações, sempre que utilizar o Site.

O Cliente compreende e concorda que as seguintes políticas do fazem parte integrante dos T&C (conforme definidos na cláusula 1.3 infra):

- [Política de Cupões](#)
- [Política de Pontos de Bónus](#)
- [Política de Entrega](#)
- [Política de Devoluções](#)
- [Política de Avaliação](#)
- [Política de Classificação](#)

A UTILIZAÇÃO DO SITE IMPLICA A ACEITAÇÃO EXPRESSA DESTAS CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO. NA AUSÊNCIA DE TAL ACEITAÇÃO, DEVE PARAR DE UTILIZAR O SITE. NULO QUANDO PROIBIDO

Na medida exigida por lei, para utilizar os nossos Serviços, tem de ter, pelo menos, 16 anos de idade.

A língua das condições contratuais é o português.

Índice

- [1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS: FUNCIONAMENTO DO MARKETPLACE](#)
- [2. REGISTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS](#)
- [3. PREÇO DOS SERVIÇOS](#)
- [4. DADOS PESSOAIS](#)
- [5. CARTEIRA](#)
- [6. PROPRIEDADE INTELECTUAL](#)
- [7. PROGRAMA DE MENSAGENS DE TEXTO](#)
- [8. RESPONSABILIDADE](#)
- [9. COMUNICAR CONTEÚDO ILÍCITO OU ILEGAL](#)
- [10. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS](#)
- [11. INFORMAÇÕES DO OPERADOR DO MARKETPLACE](#)

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS: FUNCIONAMENTO DO MARKETPLACE

1.1. Exploramos o Marketplace no qual os Vendedores irão oferecer Produtos para compra. Os Vendedores podem ser as nossas afiliadas (desenvolvendo a sua atividade sob a marca de uma empresa SHEIN) ou comerciantes terceiros. Em todos os casos, os Vendedores serão comerciantes profissionais. Indicaremos sempre claramente quem (quer seja uma das nossas afiliadas ou um vendedor externo) é o Vendedor antes de finalizar a sua compra.

1.2. Embora a Infinite Styles Services Co., Ltd – na qualidade de operadora do Marketplace – facilite as suas compras no Marketplace e possa ajudar nas questões dos clientes, não é uma parte do seu contrato de compra nem um revendedor dos Produtos. As compras e vendas através do Marketplace são realizadas diretamente entre o Cliente e o Vendedor.

1.3. Todas as compras do Cliente aos Vendedores são regidas pelas [Condições Gerais de Venda](#). (doravante, as “CGV”) que se aplicam entre o Vendedor relevante e o Cliente. As presentes CGV têm de ser incondicionalmente aceites pelo Cliente antes de cada compra ser finalizada. As CGV, juntamente com estas CGU e as nossas políticas, regem a sua utilização do Marketplace e serão referidas conjuntamente como os “T&C”.

1.4. Como parte dos seus Serviços, a SHEIN classifica os Produtos de acordo com a [Política de Classificação](#), que estabelece os principais parâmetros utilizados para classificar os Produtos. Os clientes devem ler esta política para garantir que compreendem como lhes são apresentadas informações.

2. REGISTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Registo e identificação no Site

(1) Para efetuar uma encomenda para comprar os Produtos ou aceder a determinadas funcionalidades ou serviços disponíveis no Site, o Cliente tem de criar uma conta de utilizador através do formulário de registo acessível na página inicial, o Cliente poderá criar uma conta de utilizador fornecendo um endereço de Internet válido, detalhes pessoais e uma palavra-passe que tenha definido (“**Conta de Utilizador**”). Se o Cliente descobrir que ocorreu um erro ao introduzir os seus dados pessoais, pode modificá-los a qualquer momento na secção “A minha conta”.

(2) Quando o Cliente utiliza os Serviços, compromete-se a fornecer dados válidos e precisos e a cumprir as leis em vigor. Os nomes dos destinatários, endereços e titulares dos meios de pagamento devem, portanto, ser válidos. Se alguma informação estiver em falta ou incorreta e impedir o envio, entrega ou desalfandegamento, a SHEIN não será responsabilizada de forma alguma. Neste caso, não será oferecida qualquer compensação pela SHEIN.

2.2. Utilização do Site

(1) A SHEIN reserva-se o direito de melhorar a segurança de determinadas funcionalidades do Site, solicitando uma palavra-passe adicional e/ou identificação de conta. A SHEIN também pode, a seu exclusivo critério, exigir que o Cliente altere a palavra-passe ou impor uma reposição da palavra-passe.

(2) O Cliente é o único responsável por proteger a segurança e confidencialidade da palavra-passe e identificação que lhe foi atribuída. Em particular, o Cliente é aconselhado a não utilizar a mesma palavra-passe que a utilizada para outros sites. Em circunstância alguma, até prova em contrário, será a SHEIN responsável em caso de perda, roubo ou utilização fraudulenta da conta de utilizador. No entanto, o Cliente compromete-se a informar imediatamente a SHEIN de qualquer utilização não autorizada da sua palavra-passe ou identificação ou ameaça de ataque à sua conta.

(3) O Cliente compromete-se a não utilizar a Conta de Utilizador de outra pessoa. Cada utilização de uma conta é assim considerada feita pelo seu próprio utilizador, a SHEIN não tem qualquer obrigação de investigar o acesso a contas de utilizador.

(4) A Conta de Utilizador é fornecida para o Site utilizado para a configuração inicial (por exemplo, pt.shein.com). Para o Território, a conta será administrada pela SHEIN. Se o Cliente residir num país, mas encomendar produtos noutro país, o Cliente pode ser redirecionado para o website local do país para o qual os produtos serão enviados. O Cliente estará então sujeito aos termos e condições desse site, que podem ser administrados por outra entidade jurídica do grupo SHEIN.

(5) Por motivos técnicos ou outros, a SHEIN reserva-se o direito de restringir o acesso a determinadas funcionalidades ou partes do Site, incluindo a capacidade de carregar documentos, fazer pagamentos ou enviar mensagens.

(6) A SHEIN reserva-se o direito de recusar o acesso aos seus Serviços, identificando a Conta de Utilizador como "fraudulenta" ou "bloqueada", ou de encerrar a Conta de Utilizador se a SHEIN considerar, na sua opinião razoável e justificada, que o Cliente

(a) está a violar os T&CS (incluindo qualquer uma das políticas do Marketplace) ou quaisquer leis aplicáveis. Uma opinião razoável e justificada será considerada uma razão válida quando existirem indicações concretas de que um Cliente está a desrespeitar estes T&Cs ou quaisquer leis aplicáveis. E/ou

(b) utilizou quaisquer meios impróprios ou fraudulentos (tais como a utilização de simuladores, plug-ins não autorizados ou outras ferramentas ilegais ou maliciosas; a criação de várias contas para fins injustificáveis; a alteração do código do dispositivo; a prática de outras violações); e/ou

(c) tenha participado em atividades de conta invulgares, incluindo, mas não se limitando a:

i. Apresentar várias reclamações fraudulentas de itens entregues, mas não recebidos/ou itens em falta ou errados;

ii. Devolver várias vezes artigos que não são da SHEIN ou devolver artigos que não cumprem os requisitos de devolução estabelecidos na [Política de Devolução](#);

iii. A SHEIN é notificada por uma autoridade reguladora, tribunal ou instituição financeira relativamente a uma fraude de cartão associada à Conta de Utilizador.

Ao exercer este direito, a SHEIN terá em consideração os interesses legítimos do Cliente em causa, nomeadamente se existem indícios de que o Cliente não é responsável por tais violações ou infrações.

(7) O Cliente pode encerrar a sua conta a qualquer momento, por qualquer motivo, seguindo as instruções fornecidas no Site ou contactando o [Serviço de apoio ao cliente](#). O Cliente é informado de que, em caso de rescisão, todos os seus dados serão permanentemente eliminados, de acordo com a [Política de Privacidade do Marketplace](#) e não poderão ser recuperados.

(8) O encerramento de uma Conta do Utilizador resultará na perda de todos os benefícios obtidos, de todas as informações fornecidas pelo Cliente, ou as relacionadas com o Vendedor, ou armazenadas para a Conta do Utilizador, exceto, obviamente, para reclamações ao abrigo da garantia legal ou do direito de rescisão. Nenhuma indemnização ou compensação poderá ser obtida em resultado deste encerramento.

(9) O uso apropriado do Site pelo Cliente requer uma ligação estável à Internet, um navegador da Web atualizado e o uso do JavaScript apropriado ou tecnologias análogas. A SHEIN não será considerada responsável pela impossibilidade do Cliente aceder ao Site devido a uma falha nos requisitos técnicos.

2.3 Acesso com restrição de idade e proteção de menores

(1) O acesso a determinados conteúdos ou a capacidade de comprar produtos específicos no Marketplace podem ser restringidos com base nos requisitos de idade mínima ao abrigo da legislação aplicável. Como parte das nossas medidas para proteger menores e garantir a conformidade com o Regulamento dos Serviços Digitais (RSD) e as leis aplicáveis no território do utilizador, a SHEIN pode exigir que os clientes concluam um processo de "Verificação de idade"

(2) Este processo utiliza ferramentas adequadas de verificação de idade para confirmar se o utilizador cumpre o limite de idade necessário. Ao critério do utilizador, o processo pode ser realizado através de soluções oficiais, como as carteiras europeias de identidade digital, ou através de prestadores de serviços credíveis externos, sujeitos aos respetivos termos e condições e às respetivas políticas de privacidade.

(3) Para proteger a privacidade do utilizador, cumprimos rigorosos princípios de minimização de dados. Não conservamos a data de nascimento específica do utilizador, uma vez que um simples símbolo de confirmação de idade (por exemplo, um resultado de "sim/não") é suficiente. Se a "Verificação de idade" não for concluída com êxito, ou se o requisito de idade não for cumprido, o acesso aos conteúdos relevantes ou a capacidade de efetuar transações serão limitados ou recusados.

(4) Poderemos solicitar periodicamente que o utilizador confirme novamente a respetiva idade para garantir que o acesso ao dispositivo ou à conta não está a ser efetuado por pessoas não autorizadas (como menores) que não podem aceder a conteúdos com restrições de idade nem realizar transações restritas.

(5) O cliente garante que todas as informações fornecidas durante qualquer processo de verificação de idade são precisas e completas. Além disso, os clientes concordam em não partilhar o respetivo estado verificado/confirmado com entidades externas ou permitir que pessoas não verificadas acedam a conteúdos ou transações realizadas através do seu estado verificado/confirmado. Qualquer tentativa de contornar, manipular ou fornecer informações falsas durante estas verificações, incluindo ignorar requisitos de idade através da alteração do código ou da interface de uma ferramenta, constitui uma violação material das presentes Condições gerais de utilização. Estas violações podem resultar na suspensão ou no encerramento imediato da conta de utilizador do cliente.

3. PREÇO DOS SERVIÇOS

A utilização do Marketplace é gratuita (salvo possíveis custos de ligação, para os quais o preço depende do operador de dados do Cliente, sem qualquer obrigação de compra no Site), exceto para a compra de Produtos aos Vendedores, de acordo com as CGV.

4. DADOS PESSOAIS

4.1. O Cliente confirma que leu e compreendeu a [Política de Privacidade do Marketplace](#), que explica como são recolhidos e tratados os dados pessoais do Cliente que este utiliza os Serviços no Site.

4.2. O Site inclui parâmetros dos sistemas de recomendação de conteúdos que são explicados na [Política de Privacidade do Marketplace](#) e na [Política de Classificação](#).

5. CARTEIRA

5.1 Carteira eletrónica SHEIN («Carteira»)

A criação de uma Conta de Utilizador inclui automaticamente a criação de uma carteira eletrónica SHEIN (a “**Carteira**”). Este último permite-lhe recolher e visualizar os seus cupões, pontos de bónus, créditos de carteira (oferecidos quando aplicável ao fazer encomendas) e, quando aplicável, os seus cartões de oferta. Estes vários créditos ou descontos podem ser acedidos a qualquer momento através do Site na secção "Os meus ativos". Os Cupões, Pontos de bónus, Crédito da carteira e Cartões-presente podem ser emitidos pela Infinite Styles Services Co., Ltd. e/ou pelas suas afiliadas.

(1) **Cupões:** Os cupões de desconto (“**Cupões**”) podem ser obtidos junto da SHEIN quando este serviço é oferecido, ou podem ser concedidos pela SHEIN, a seu exclusivo critério. Os cupões podem ser armazenados na secção “Os meus ativos”. Têm uma data de validade, após a qual já não podem ser utilizados. Os cupões que tenham sido adquiridos só podem ser resgatados no Site onde foram comprados ou obtidos. Para mais informações sobre cupões, consulte a [Política de Cupões](#) que se aplica à sua utilização. Não obstante o acima exposto, quaisquer Cupões especificamente designados para o único propósito de compra de produtos exclusivamente distribuídos pelos Vendedores não podem ser processados por compra de produtos vendidos pela SHEIN e vice-versa.

(2) **Pontos de bónus:** Os pontos de bónus (“**Pontos**”) podem ser ganhos e são armazenados na secção "Os meus bens". Os pontos podem ser ganhos ao efetuar encomendas ou ao utilizar os serviços oferecidos no Website, na App ou nas redes sociais, entre outros. Os pontos promocionais são atribuídos a critério exclusivo da SHEIN, de acordo com a Política de Pontos de Bónus. Para mais informações sobre os Pontos de Bónus, consulte a [Política de Pontos de Bónus](#) que se aplica à sua utilização.

Ao exercer este direito, a SHEIN terá em consideração os interesses legítimos do Cliente em causa, nomeadamente se existem indícios de que o Cliente não é responsável por tais violações ou infrações.

(3) **Crédito da carteira:** a carteira digital (“**Carteira**”) é fornecida pela afiliada da SHEIN que está ligada à sua conta de Cliente e será utilizada se, por exemplo, devolver um Produto e decidir receber um reembolso sob a forma de um crédito em vez de um reembolso no método de pagamento original utilizado.

(4) **Cartões de oferta:** cartões de oferta fornecidos pela afiliada da SHEIN que podem ser armazenados na sua Carteira introduzindo o código do cartão de oferta fornecido. A compra e utilização de cartões de oferta estão sujeitas aos termos e condições específicos abaixo. Os cartões de oferta só podem ser usados para compras de produtos SHEIN e não podem ser usados para compras de produtos de Vendedores.

5.2 Termos de utilização dos Cartões de Oferta

(1) Compra de um Cartão de Oferta

Os Cartões de Oferta podem ser comprados no Site, mas os Cupões, Pontos de Bónus, Crédito de Carteira ou outros Cartões de Oferta não podem ser usados para comprar um Cartão de Oferta.

Os Cartões de Oferta são entregues, após aceitação do pagamento, no endereço de e-mail fornecido pelo Cliente. É da responsabilidade do Cliente garantir que a informação é atual e precisa.

O Cartão de Oferta comprado será enviado para o endereço de e-mail fornecido no momento da encomenda. O não recebimento do Cartão de Oferta pelo Cliente ou pelo beneficiário escolhido pelo Cliente (“**Beneficiário**”) pode dever-se a qualquer uma das seguintes causas:

- Um endereço de e-mail incorreto ou errado inserido no momento da compra do Cartão de Oferta. O Cliente é então convidado a contactar o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) sem demora para confirmar e alterar o endereço de e-mail.
- A caixa de entrada do Cliente ou do Beneficiário está cheia. Se, depois de garantir que existe espaço suficiente na caixa de entrada, o Cliente ainda não tiver recebido o Cartão de Oferta, é convidado a contactar o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) sem demora para uma nova entrega.
- Os e-mails da SHEIN foram bloqueados pela caixa de e-mail do Cliente ou Beneficiário. Este último é então convidado a verificar o seu correio não solicitado e a adicionar pt.shein.com à lista de remetentes aprovados, depois a contactar, sem demora, o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) para um novo envio.

(2) Cartões de Oferta Promocionais

Em alguns casos, a SHEIN pode oferecer Cartões de Oferta ao Cliente (**“Cartões de Oferta Promocionais”**) gratuitamente para fins promocionais ou outros. Tais Cartões de Oferta Promocionais podem estar sujeitos a termos adicionais ou diferentes que são especificados quando são obtidos (data de validade específica, etc.). Caso contrário, estão sujeitos às presentes CGU.

(3) Utilização de um Cartão de Oferta

- Os saldos e números dos Cartões de Oferta podem ser armazenados em “Os meus ativos” introduzindo o código do Cartão de Oferta através da conta de utilizador. Na União Europeia, os Cartões de Oferta expiram após 10 anos, salvo indicação em contrário da SHEIN.
- Para utilizar o Cartão de Oferta para uma compra, o Cliente ou o Beneficiário deve introduzir o número e o código PIN do Cartão de Oferta no momento do check-out, tendo o cuidado de garantir que são mantidos confidenciais.
- O valor da compra será deduzido do saldo do Cartão de Oferta. Qualquer saldo restante pode ser usado para uma compra futura elegível. Se o montante a pagar for superior ao saldo do Cartão de Oferta, o Cliente ou o Beneficiário têm de escolher outro método de pagamento para pagar o montante restante, sendo especificado que os Cartões de Oferta não são cumulativos (o Cliente não pode utilizar outro Cartão de Oferta para pagar o montante restante devido).
- Se uma encomenda paga por um Cartão de Oferta for devolvida e reembolsada, o montante da encomenda paga pelo Cartão de Oferta será reembolsado para o mesmo Cartão de Oferta.
- A utilização de Cartões de Oferta concedidos gratuitamente pela SHEIN está sujeita a restrições, que estão sujeitas ao exclusivo critério da SHEIN e serão comunicadas ao Cliente no momento adequado.
- Para Cartões de Oferta comprados antes de 8 de março de 2021 que podem ser utilizados em qualquer website SHEIN, a utilização de uma parte de um Cartão de Oferta num website SHEIN específico significa que o saldo desse Cartão de Oferta só pode ser utilizado nesse website específico.
- Para Cartões de Oferta comprados após 8 de março de 2021, só podem ser utilizados no website onde foram comprados (por exemplo, se um Cartão de Oferta tiver sido comprado após 8 de março de 2021 em pl.shein.com, então esse Cartão de Oferta só pode ser utilizado nesse website).

(4) Limitação e restrição de utilização

- Não pode comprar nem manter saldos totais de cartões de oferta que excedam o valor de 1000 € em nenhum momento.
- Os valores do cartão de oferta não podem ser trocados por dinheiro.
- Reservamo-nos o direito, sem aviso prévio, de cancelar ou anular cartões de oferta sem reembolso, se suspeitarmos que um cartão de oferta é obtido, utilizado ou aplicado a uma encomenda de forma fraudulenta, ilícita ou de outra forma em violação destes Termos do Cartão de Oferta.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1 Conteúdo do Site.

- O Site, incluindo todas as informações e conteúdos não relacionados com um Produto específico, tais como texto, software, scripts, gráficos, fotografias, sons, música, vídeos e funcionalidades interativas (coletivamente, o **“Conteúdo”**), fornecidos no Site ou através dele, é propriedade do Operador, das suas afiliadas ou de terceiros que o licenciaram ao Operador.
 - Todo o conteúdo relevante ou associado a Produtos disponíveis no Site, incluindo todas as informações e conteúdos, tais como texto, software, scripts, gráficos, fotografias, sons, música, vídeos e funcionalidades interativas (coletivamente, o **“Conteúdo de Produtos”**), fornecidos no Marketplace ou através dele, é propriedade do Vendedor do Produto relevante, das suas afiliadas ou de terceiros que o licenciaram.
- O Site, o Conteúdo e os Produtos estão protegidos por direitos de autor, direitos de marca comercial e outros direitos de propriedade intelectual. Todos os direitos são reservados, o que significa que quaisquer direitos não expressamente concedidos ao Cliente pelos T&C são expressamente excluídos.
- O Site, o Conteúdo e o Conteúdo de Produtos são fornecido ao Cliente apenas para seu uso pessoal e privado. É estritamente proibida qualquer utilização do Site, do Conteúdo e do Conteúdo dos Produtos para fins comerciais pelo Cliente. A SHEIN e os Vendedores, conforme aplicável, são livres de modificar o Site, o Conteúdo e o Conteúdo de Produtos a qualquer momento e sem aviso prévio ou responsabilidade perante o Cliente.
 - O Site, o Conteúdo e o Conteúdo de Produtos não podem ser transferidos, copiados, reproduzidos, distribuídos, transmitidos, difundidos, exibidos, vendidos, licenciados ou explorados de outra forma para qualquer fim sem o consentimento prévio por escrito da SHEIN, dos Vendedores ou dos seus respetivos licenciantes.

(5) O Cliente concorda em não (a) contornar, desativar ou de outra forma interferir com as funcionalidades de segurança do Site ou as restrições/limitações à utilização do Site, do Conteúdo e do Conteúdo dos Produtos; (b) realizar qualquer recuperação de dados no Site; (c) interferir ou danificar o Site introduzindo material malicioso ou prejudicial.

(6) Ao aceder ou utilizar o Site, o Cliente concorda em não envolver-se em, facilitar, autorizar ou permitir qualquer forma de data mining (exploração de dados), data scraping (raspagem de dados), data harvesting (extração de dados) ou qualquer outra recolha de dados do Site, exceto na medida em que tal conduta seja autorizada por lei (incluindo o Artigo 40.º, n.º 12, do Regulamento [UE] 2022/2065), ou seja realizada com o consentimento prévio por escrito da SHEIN. Isto inclui, entre outros, a utilização de métodos automatizados ou manuais, como robôs, bots, spiders, scrapers ou quaisquer outros dispositivos, programas, algoritmos ou processos, bem como quaisquer técnicas analíticas automatizadas que têm como objetivo analisar dados recolhidos para gerar informações.

Nota: a SHEIN pode implementar medidas técnicas razoáveis para proteger o Site de acessos não autorizados. Nos casos em que o acesso seja autorizado por lei (incluindo o Artigo 40.º, n.º 12, do Regulamento [UE] 2022/2065), os titulares de direitos, além de poderem exercer os direitos existentes sem necessidade de contactar previamente a SHEIN, podem solicitar assistência ou acesso controlado a dados publicamente acessíveis na interface da SHEIN através do “Formulário de pedido para investigadores”, disponível [aqui](#).

6.2 Marcas SHEIN

(1) A marca “SHEIN” e outras palavras e/ou marcas figurativas, ícones, gráficos, designs e logótipos associados, utilizados e exibidos no Site ou nos Produtos (coletivamente as “**Marcas SHEIN**”), são propriedade exclusiva da SHEIN e/ou das suas afiliadas. Todas as outras palavras e/ou marcas figurativas, ícones, gráficos, designs e logótipos, não abrangidos pelas Marcas SHEIN, anexados aos Produtos ou mencionados no Site são propriedade do Vendedor relevante ou dos fornecedores dos Vendedores.

(2) O Cliente reconhece que não tem qualquer direito, título ou interesse nestas marcas ou nas Marcas SHEIN.

6.3. Marcas dos Vendedores

(1) As respetivas marcas comerciais e outras marcas comerciais, marcas de serviço, ícones, gráficos, marcas de palavras, designs e logótipos dos Vendedores (coletivamente, as “**Marcas dos Vendedores**”) são propriedade do Vendedor relevante ou das suas afiliadas. O Cliente não tem, e não adquirirá, qualquer direito, título ou interesse relativamente a quaisquer Marcas dos Vendedores. O Cliente não pode comercializar ou distribuir produtos ou oferecer serviços ao abrigo de, ou por referência quaisquer Marcas dos Vendedores, ou de outra forma usar ou reproduzir as mesmas sem a autorização prévia por escrito do respetivo Vendedor. Todas as outras palavras e/ou marcas figurativas, ícones, gráficos, designs e logótipos que não sejam Marcas dos Vendedores são propriedade dos licenciantes dos Vendedores.

6.4 Avaliações, contribuições e conteúdo gerado pelo utilizador (UGC)

(1) Para além da nossa Política de Avaliações, aplica-se a seguinte secção 6.4. Quando o Cliente transmitir, publicar ou enviar, no Site, opiniões, comentários, incluindo, entre outros, imagens, vídeos, ideias, know-how, técnicas, perguntas, críticas, reações e sugestões (“**Contribuição**”), o Cliente concede à SHEIN e às suas afiliadas, gratuitamente e por um período de dez (10) anos (ou por período ilimitado, quando permitido por lei) uma licença não exclusiva para a utilizar (e, se necessário, o direito de associar o nome do Cliente que é o autor da Contribuição), bem como o direito de a licenciar, sublicenciá-la, vendê-la, distribuí-la e/ou integrá-la de qualquer forma, em qualquer meio ou tecnologia em todo o mundo, sem qualquer compensação atribuída ao Cliente, ou o Cliente poder reivindicar qualquer direito moral como autor das Contribuições, a menos que tal seja proibido nos termos da legislação aplicável.

Esta licença é concedida para qualquer finalidade comercial, incluindo qualquer finalidade comercial, promocional e de marketing. Inclui para a SHEIN:

- a) o direito de reprodução e, em particular, o direito de reproduzir ou mandar reproduzir todas ou parte das Contribuições;
 - b) o direito de representação e, em particular, o direito de comunicar ou mandar comunicar ao público a totalidade ou parte das Contribuições;
 - c) o direito de modificar, traduzir e adaptar a totalidade ou parte das Contribuições, quando permitido por lei;
 - d) o direito de utilizar e explorar a totalidade ou parte das Contribuições ou qualquer adaptação das Contribuições para fins dos negócios da Empresa ou para benefício de terceiros da sua escolha, em qualquer capacidade, quando permitido por lei;
 - e) o direito de ceder ou licenciar todos ou parte dos direitos concedidos ao abrigo do presente documento a qualquer pessoa, empresa ou entidade à sua escolha, seja gratuitamente ou mediante pagamento, quando permitido por lei;
- cada um dos direitos a ser atribuído respetivamente para qualquer meio, qualquer formato, em qualquer idioma (linguagem informática ou outro), por qualquer processo conhecido ou desconhecido até à data e para qualquer fim.

(2) O Cliente garante, relativamente às Contribuições:

- a) que é o autor e/ou proprietário de todos os direitos relacionados com a sua Contribuição e que a utilização da Contribuição pelo Site não infringe os direitos de qualquer terceiro;
- b) que os elementos da Contribuição serão considerados não-proprietários e não-confidenciais;
- c) que a sua Contribuição é feita através do seu próprio endereço de e-mail e que não se fez passar por ninguém além de si próprio ou que, de outra forma, induziu em erro quanto à origem da sua Contribuição;
- d) que a sua contribuição é verdadeira e reflete honestamente a sua experiência pessoal no Site ou com os Produtos;

- e) que o Cliente tem pelo menos 18 anos de idade ou obteve autorização prévia de um dos pais ou tutor legal para publicar a Contribuição, se permitido ao abrigo da legislação aplicável;
- f) que a utilização pela SHEIN e pelas suas afiliadas da Contribuição não viola os T&C, leis aplicáveis, os direitos de terceiros ou prejudica qualquer pessoa ou entidade;
- g) qualquer Contribuição cumpre a nossa Política de Avaliações; e
- h) qualquer Contribuição publicada é adequada para um público familiar.

(3) O Cliente concorda que nem a sua utilização do Site nem as suas Contribuições podem ser razoavelmente consideradas como envolvendo, contendo, fornecendo ou promovendo qualquer um dos seguintes:

- a. conteúdo sexualmente explícito ou pornográfico;
- b. conteúdo que o Cliente não está autorizado a partilhar, publicar ou apresentar, ou para o qual o Cliente não tem direitos;
- c. comentários depreciativos, discriminatórios, de ódio ou incitantes contra indivíduos ou grupos específicos com base na sua raça ou origem étnica, religião, género, orientação sexual, deficiência, idade, nacionalidade, etc.;
- d. incitamento à violência ou outras atividades perigosas;
- e. terrorismo ou outras atividades criminosas;
- f. comentários insensíveis ou ofensivos relacionados com desastres naturais, atrocidades, crises de saúde, mortes, conflitos ou outros eventos trágicos;
- g. assédio, intimidação ou ameaças;
- h. produtos perigosos, drogas ilegais ou o uso ou venda inadequados de tabaco e/ou álcool;
- i. transações de criptomoedas;
- j. falsas declarações ou conteúdo relacionado com medicamentos;
- k. conteúdo que infrinja direitos de propriedade intelectual;
- l. profanação;
- m. conteúdo para o qual não está autorizado ou não tem o direito legal de partilhar, publicar ou apresentar; ou
- n. qualquer outro conteúdo que possa ser considerado ilegal ou ofensivo ao abrigo das leis ou regulamentos aplicáveis.

(4) O Cliente reconhece e concorda que:

- (i) a SHEIN não controla e não é responsável pelas Contribuições no Site, e não é obrigada a policiar, moderar ou rever ativamente as Contribuições antes da sua exibição no Site; no entanto, a SHEIN pode mitigar riscos de desinformação, manipulação, violações de conteúdo, violência cibernética contra mulheres ou menores ao, a seu exclusivo critério, remover, bloquear ou suspender qualquer Contribuição que não cumpra os T&C, as leis aplicáveis ou os direitos de terceiros; e
- (ii) que tal violação possa resultar na suspensão da conta de Cliente do Contribuidor ou na utilização do Site.
- (iii) tem a possibilidade de contestar a decisão da SHEIN, contactando para tal o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) se a sua Contribuição tiver sido removida, bloqueada ou suspensa ou se a sua Conta de Utilizador tiver sido suspensa.
- (iv) é o único responsável pelas suas Contribuições e a SHEIN exclui expressamente qualquer responsabilidade por qualquer perda ou dano decorrente das suas Contribuições e qualquer ação que a SHEIN possa tomar em resposta às mesmas.

(5) As opiniões expressas por outros utilizadores no nosso site não representam as opiniões ou valores de SHEIN.

(6) Se quiser saber mais sobre as avaliações, consulte a [Política de Avaliações](#)

6.5 Jogos

A SHEIN pode oferecer ao Cliente a possibilidade de ganhar vouchers, cupões ou participar em promoções através da sua participação em diferentes jogos (**“Jogos Online”**) que podem ser oferecidos ocasionalmente no Site. Os Jogos Online serão gratuitos e estarão sujeitos a termos de utilização adicionais, as **“Regras do Jogo”** , específicos para cada jogo. Certifique-se de que lê e aceita quaisquer Regras do Jogo antes de começar a jogar um Jogo Online.

6.6. Infrações de propriedade intelectual de produtos e conteúdos de produtos

(1) a SHEIN não é responsável pelas possíveis infrações de propriedade intelectual de qualquer Produto colocado à venda pelos Vendedores, nem é obrigada a monitorizar ou procurar ativamente atividades ilegais ou Produtos ou Conteúdos de Produtos ilegais carregados no Site pelos Vendedores, nem inspecionar os Produtos antes de serem vendidos no Site. Não obstante o que precede, a SHEIN pode realizar investigações voluntárias por iniciativa própria, com o objetivo de detetar, identificar e remover o acesso a conteúdos ilegais/perigosos para cumprir a lei. Se e quando repararmos ou formos informados de que quaisquer Produtos ou Conteúdos de Produtos disponíveis no Site podem ser ilegais ou perigosos, iremos removê-los imediatamente do Site.

(2) Fornecemos um sistema interno de tratamento de reclamações, conforme especificado na secção 9 infra, para quaisquer Produtos ou Conteúdos de Produtos que os Clientes acreditem violar direitos de propriedade intelectual de terceiros.

7. PROGRAMA DE MENSAGENS DE TEXTO

7.1 Se o Cliente se inscrever no programa de mensagens telefónicas (SMS SHEIN) da (**“Programa”**), será pedido ao Cliente que consinta expressamente - fornecendo o seu número de telemóvel, palavra(s)-chave especificada(s) ou uma resposta afirmativa por SMS/MMS ou outra mensagem de texto, como assinatura - para receber mensagens de marketing telefónicas automatizadas recorrentes da SHEIN e/ou dos seus fornecedores. Este consentimento não é uma condição de

utilização do Site e pode ser retirado a qualquer momento utilizando o mecanismo de autoexclusão especificado no parágrafo 7.2 adiante ou contactando a SHEIN de qualquer outra forma.

7.2 O Cliente pode optar por deixar de receber mensagens de texto SMS/MMS respondendo STOP a qualquer mensagem recebida no âmbito do Programa, ou simplesmente enviando STOP para o número a partir do qual o Cliente está atualmente a receber mensagens. Em ambos os casos, o Cliente receberá uma mensagem adicional a confirmar que o seu pedido foi processado.

7.3 As taxas de mensagens e dados podem aplicar-se a todas as mensagens enviadas para e do Cliente. Se o Cliente tiver alguma dúvida sobre o seu pacote telefónico, é melhor contactar a sua operadora móvel.

7.4 O Cliente declara que é o titular da conta ou utilizador habitual do número de telemóvel fornecido ao registar-se no Programa. Se o Cliente alterar ou desativar este número, o Cliente é obrigado a informar imediatamente o [Centro de Privacidade](#).

7.5 A SHEIN pode suspender ou cancelar a participação do Cliente no Programa se o Cliente não cumprir as presentes CGU. A receção destas mensagens também pode ser interrompida se o serviço de telemóvel do Cliente for rescindido ou expirar. A SHEIN reserva-se o direito de modificar ou descontinuar, temporária ou permanentemente, a totalidade ou parte do Programa, com ou sem aviso prévio. Nem a SHEIN nem os seus fornecedores nem qualquer operador móvel serão responsáveis por quaisquer mensagens atrasadas ou não entregues, nem pelo fim do Programa.

8. RESPONSABILIDADE

8.1 A SHEIN, enquanto fornecedora do Marketplace e fornecedora de um serviço de intermediação online na aceção da lei aplicável, constitui um serviço da sociedade de informação, de alojamento ou armazenamento de dados que permite aos Vendedores oferecer Produtos aos Clientes, com o objetivo de facilitar o início de transações diretas entre Vendedores e Clientes, independentemente de estes serem concluídas ou não.

8.2 Os Vendedores não agem sob a direção, autoridade ou controlo da SHEIN como fornecedora do Marketplace. Por conseguinte, a SHEIN não é uma parte das relações contratuais estabelecidas entre os Vendedores e os Clientes, nem responsável pelas CGU ou Conteúdo dos Produtos (conforme aplicável) que os Clientes ou Vendedores possam publicar no Site. A SHEIN não é responsável pela descrição dos Produtos, pelos preços ou quaisquer outras circunstâncias relativas ao fornecimento dos Produtos. Qualquer reclamação relacionada com os Produtos deve ser dirigida ao [Serviço de Apoio ao Cliente](#).

8.3 O Cliente é o único responsável pela sua utilização do Marketplace, em particular, pelas Contribuições efetuadas no Site.

8.4 A SHEIN e os Vendedores não serão responsabilizados em caso de utilização indevida dos Produtos, utilização que não cumpra quaisquer contraindicações mencionadas na página do Produto ou utilização feita pelo Cliente que o Vendedor relevante não poderia razoavelmente ter previsto.

8.5. Em caso de perda, roubo ou utilização fraudulenta do Cartão de Oferta, não atribuível à SHEIN, esta não será responsável perante o Cliente, uma vez que a titularidade dos Cartões de Oferta é transferida para o Cliente ou para o Beneficiário do cartão no momento da venda. O Cliente ou o Beneficiário tomarão todas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade do número e PIN do Cartão de Oferta. Se o Cliente ou o Beneficiário acreditar que o Cartão de Oferta foi copiado ou roubado, é convidado a contactar a SHEIN através do [Serviço de Apoio ao Cliente](#) sem demora.

8.6. A SHEIN não exclui ou limita, de forma alguma, a sua responsabilidade perante o Cliente quando seria ilegal fazê-lo. Isto inclui a responsabilidade por morte ou danos pessoais causados por negligência da SHEIN ou dos funcionários, agentes ou subcontratados da SHEIN, bem como por fraude ou declarações fraudulentas. A SHEIN apenas fornece o Marketplace para utilização doméstica e privada. A SHEIN não tem qualquer responsabilidade por qualquer perda de rendimentos, lucros cessantes, perda de dados, interrupção da atividade (em todos os casos, direta ou indiretamente), nem qualquer perda indireta ou consequente de qualquer tipo decorrente da utilização dos Serviços e/ou do Site.

8.7 Quando permitido por lei, a SHEIN não pode ser responsabilizada por quaisquer danos diretos ou indiretos – seja qual for a sua causa, origem, natureza ou consequência – resultantes do uso do Site. Em particular, em caso de interrupção ou inacessibilidade do Site, a ocorrência de vírus ou imprecisões nas informações contidas no Site ou quaisquer danos resultantes de atos fraudulentos por terceiros do Site.

8.8. Quando permitido por lei, a SHEIN não será responsável no caso de o incumprimento das suas obrigações ser atribuível ao ato imprevisível e intransponível de um terceiro a estas CGU ou a um caso de força maior, conforme possa ser definido pela lei aplicável e que inclui, mas não se limita a:

- greves e outras formas de manifestações ou bloqueios que afetem a produção e entrega dos Produtos;
- agitação civil, revolta, invasão, ataque ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para a guerra.
- incêndio, explosão, tempestade, inundações, terramoto, colapso, epidemia ou qualquer outro desastre natural.
- incapacidade de utilização de comboios, navios, aeronaves, transporte motorizado ou qualquer outro meio de transporte, público ou privado.
- incapacidade de utilizar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.
- atos, decretos, leis, regulamentos ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.

As obrigações da SHEIN ao abrigo das CGU serão suspensas pelo período durante o qual a situação de força maior se mantiver em vigor. A SHEIN terá direito a uma extensão do período de execução destas obrigações igual à duração da

situação de força maior. No entanto, todos os meios razoáveis serão usados para mitigar o impacto da situação de força maior ou para encontrar uma solução que permita que o Site funcione.

8.9. A SHEIN implementa meios destinados a garantir a segurança dos dados recolhidos no Site. Contudo, a SHEIN não tem controlo sobre os riscos inerentes ao funcionamento da Internet e o seu impacto na confidencialidade dos dados que passam por esta rede.

8.10 O Site pode conter ligações para sites de terceiros que não são detidos ou controlados pela SHEIN. Em caso algum será a SHEIN responsável pelo conteúdo desses websites ou ligações que não controla. Através da mera ligação, a SHEIN não recomenda conteúdo de terceiros.

8.11 Se qualquer disposição das CGU for considerada inaplicável, tal não afetará a validade das restantes disposições das CGU, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

8.12 A falha do SHEIN em reivindicar um direito ou disposição ao abrigo das CGU não constituirá uma renúncia desse direito ou disposição.

8.13 Exoneração para Litígios com Vendedores. Na máxima medida permitida pela legislação aplicável, a SHEIN renuncia expressamente a toda e qualquer responsabilidade que possa surgir entre si e qualquer Vendedor. O Marketplace fornece apenas um espaço para colocar os nossos utilizadores em contacto com os Vendedores. Uma vez que a SHEIN não é uma parte dos contratos efetivos entre o Cliente e qualquer Vendedor a quem adquira um Produto, no caso de ter um litígio com qualquer Vendedor, o Cliente isenta a SHEIN, as suas empresas-mãe, subsidiárias, afiliadas, e todos os seus executivos, funcionários, investidores, agentes, parceiros e licenciados, exceto no que diz respeito a uma afiliada da SHEIN que atue como o Vendedor aplicável, face a todas e quaisquer reclamações, exigências, ou danos (reais ou consequentes) de qualquer tipo e natureza, conhecidos e desconhecidos, suspeitos e não suspeitos, divulgados e não divulgados, decorrentes tais litígios ou de alguma forma relacionados com os mesmos.

9. COMUNICAR CONTEÚDO ILÍCITO OU ILEGAL

9.1 Aviso de violação de propriedade intelectual

(1) Requisitos de aviso Tal como a SHEIN pede a outros que respeitem os seus direitos de propriedade intelectual, a SHEIN respeita os direitos de propriedade intelectual dos outros. Se o Cliente acreditar que o material localizado nos Produtos e/ou no Site, ou com ligação a partir destes, viola os seus direitos de autor, a sua marca comercial ou outros direitos de propriedade intelectual, pedimos que envie uma reclamação através do [portal de reclamações de propriedade intelectual](#). A SHEIN pode solicitar as seguintes informações:

- Uma assinatura física ou eletrónica de uma pessoa autorizada a agir em nome do proprietário do direito de propriedade intelectual que foi alegadamente violado.
- Identificação da propriedade intelectual que está a ser violada, incluindo, se houver, o número de registo e o país de registo correspondentes.
- Identificação do material alegadamente infrator, incluindo informações sobre a respetiva localização no Site ou na Aplicação, com detalhes suficientes para que a SHEIN o possa encontrar.
- Se estiver em causa uma patente de design, a identificação da patente de design que o Cliente alega ter sido violada, juntamente com o número de registo.
- Se estiver em causa uma patente de utilidade, a identificação da patente de utilidade que o Cliente alega ter sido violada juntamente, com uma Ordem de Tribunal ou Sentença que sustente a reivindicação.
- Nome legal completo do Cliente, afiliação da empresa (se houver), endereço postal, número de telefone e endereço de e-mail.
- Uma declaração do Cliente declarando uma crença de boa-fé de que a utilização do material alegadamente infrator não está autorizada pelo titular da propriedade intelectual, pelo seu agente ou pela lei.
- Uma declaração do Cliente, feita sob pena de falso testemunho, de que as informações na sua notificação são precisas e de que é o titular da propriedade intelectual ou está autorizado a agir em nome do titular da propriedade intelectual.

(2)_Resposta da SHEIN

Faremos o nosso melhor para rever tais notificações imediatamente e para investigar conforme e onde necessário. Após a receção de tais notificações, reservamo-nos o direito de:

- emitir um aviso à parte acusada de infração;
- remover ou desativar o acesso ao material ou desativar quaisquer ligações ao material;
- notificar a parte acusada de cometer a infração de que removemos ou desativámos o acesso ao material aplicável;
- cessar potencialmente o acesso e a utilização do Marketplace para qualquer Cliente ou Vendedor que viole, repetida ou gravemente, os direitos de propriedade intelectual da SHEIN ou de outros, ou conforme indicado nos T&C (incluindo as políticas do Marketplace);
- potencial instauração de processo judicial contra a parte acusada de cometer a infração, com vista ao reembolso de todos os custos, a título de indemnização (incluindo, mas sem carácter limitativo, custos administrativos e legais razoáveis) decorrentes do incumprimento;
- outras ações judiciais contra a parte acusada de cometer a infração; e/ou

- divulgação dessas informações às autoridades policiais, conforme consideremos razoavelmente necessário ou conforme exigido por lei.

Reservamo-nos o direito de implementar mecanismos razoáveis para evitar infrações semelhantes no futuro.

9.2 Aviso de conteúdo perigoso ou ilegal

(1) Notificação

Se acreditar que quaisquer Conteúdos, Produtos ou Conteúdos de Produtos localizados neste Site ou com ligação para o mesmo são considerados perigosos ou ilegais, envie a sua notificação através [deste portal](#) onde poderá denunciar o Vendedor e/ou os seus Produtos. Podemos solicitar as seguintes informações:

- Os avisos que assinalam conteúdos alegadamente ilegais ou perigosos devem ser capazes de determinar a ilegalidade ou perigo, sem precisar de uma análise substancial ou análise jurídica.
- Identificação clara do material ilegal ou perigoso.

(2) Resposta da SHEIN

Após a receção de tais notificações, se os Conteúdos, os Produtos ou os Conteúdos de Produtos assinalados forem manifestamente ilegais ou perigosos, e mantendo sempre os direitos fundamentais, reservamo-nos o direito de:

- emitir um aviso;
- remover ou desativar o acesso ao material ou desativar quaisquer ligações ao material;
- notificar a parte acusada de que removemos ou desativámos o acesso ao material aplicável;
- cessar potencialmente o acesso e a utilização do Marketplace pela parte acusada;
- reservamo-nos o direito de implementar mecanismos razoáveis para evitar ocorrências semelhantes no futuro;
- potencial instauração de processo judicial contra a parte acusada, com vista ao reembolso de todos os custos, a título de indemnização (incluindo, mas sem carácter limitativo, custos administrativos e legais razoáveis) decorrentes do incumprimento;
- outras ações judiciais contra a parte acusada; e/ou
- divulgação dessas informações às autoridades policiais, conforme consideremos razoavelmente necessário ou conforme exigido por lei.

Reservamo-nos o direito de implementar mecanismos razoáveis para evitar infrações semelhantes no futuro.

9.3. Tratamento de reclamações com vista à retirada

Se, devido a um pedido de retirada ou a nosso critério, removermos, bloquearmos ou suspendermos o seu conteúdo, suspendermos a sua Conta de Utilizador ou desativarmos o acesso aos seus materiais, tem a possibilidade de contestar a nossa decisão, contactando para tal o [Serviço de Apoio ao Cliente](#). Envidaremos todos os esforços para analisar tais contestações imediatamente.

9.4. Medidas contra o uso indevido dos canais de denúncia

Podemos tomar medidas em resposta a notificações ou reclamações repetidas e manifestamente infundadas de um utilizador, tendo em conta a sua frequência e proporção juntamente com reclamações legítimas. Se for identificado tal uso indevido, o utilizador poderá, primeiro, receber um aviso. Se o comportamento persistir, podemos suspender temporariamente a capacidade do utilizador de apresentar novas notificações e reclamações por um período determinado. Por exemplo, isso pode aplicar-se quando um utilizador apresenta repetidamente notificações ou reclamações compostas por caracteres aleatórios ou texto não relacionado. Incentivamos os clientes a denunciar conteúdo ilegal sempre que o considerem necessário, e estas medidas não pretendem desencorajar preocupações legítimas.

10. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS

10.1 Em caso de litígio sobre a utilização dos Serviços, o Cliente deve contactar primeiro o Departamento de Apoio ao Cliente da SHEIN pelos seguintes meios através do website, indo à secção de Apoio ao Cliente. Os clientes podem aceder à plataforma online de resolução de litígios da União Europeia seguindo esta ligação:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>, onde estamos registados com o endereço de e-mail dispute@shein.com

10.2. As presentes CGU serão regidas e interpretadas de acordo com a lei irlandesa, e a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias é expressamente excluída. O Cliente, que reside habitualmente noutro país europeu, beneficiará ainda da proteção que lhe é conferida pelas disposições obrigatórias da lei Portugal.

10.3 Qualquer litígio decorrente da formação, interpretação ou execução das presentes CGU será abrangido pela jurisdição exclusiva dos tribunais de Portugal.

11. INFORMAÇÕES DO OPERADOR DO MARKETPLACE

11.1 Informações da empresa

Nome da empresa: Infinite Styles Services Co., Ltd

Endereço: The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland

E-mail: ptcsteam@shein.com

Número da empresa: 732881

11.2 Para quaisquer problemas com os Serviços, o Cliente pode contactar a SHEIN a qualquer momento por e-mail no [Centro de Privacidade](#) ou através da nossa plataforma de [Serviço de Apoio ao Cliente](#).

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

1 de julho de 2026

Bem-vindo a [pt.shein.com](#) e/ou à aplicação móvel (o “**Marketplace**”) explorado(a) pela Infinite Styles Services Co., Ltd The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland, número da empresa 732881 (“**Shein**” ou “o **Operador**”).

A sua utilização do Marketplace e dos serviços de facilitação do Operador (“**Serviços**”) é regida pelas nossas [Condições Gerais de Utilização](#). Certifique-se de que as leu e concordou com as mesmas antes de utilizar ou continuar a utilizar o Marketplace.

A Shein, enquanto Operador do Marketplace, presta os seus Serviços como intermediário e, por conseguinte, não é uma parte das transações efetuadas no Marketplace. Todos os produtos disponíveis para venda (“**Produtos**”) no Marketplace são vendidos pelo vendedor indicado na página do Produto relevante.

As presentes Condições Gerais de Venda (“**CGV**”) regem a relação contratual e os termos de venda entre:

(A) o vendedor do Produto que está a comprar, conforme indicado na página de informações do produto antes de confirmar a sua compra (o “**Vendedor**”) e

(B) o Cliente (doravante, o “**Cliente**” ou “**Si/Seu**”)

através do Marketplace, em Portugal (doravante, o “**Território**”).

Se pretender encomendar a partir de outro país fora do Território, será redirecionado para o site da Shein adequado e as suas compras através desse site local estarão sujeitas aos respetivos termos e condições.

Tenha em atenção que:

- Todos os Vendedores neste Marketplace são comerciantes profissionais.
- Em alguns casos, as empresas do grupo SHEIN podem estar a agir como Vendedor – e como tal estarão vinculadas por estas CGV – no entanto, a Infinite Styles Services Co., Ltd é o Operador e não faz parte da relação contratual entre si e os Vendedores.
- Os Produtos vendidos neste Marketplace podem ser:
- Produtos enviados da UE: produtos fisicamente localizados na União Europeia ("UE") aquando da sua compra (ou seja, no momento em que o pagamento é efetuado). Os Produtos enviados da UE serão identificáveis com uma etiqueta "EU Warehouse" (Armazém da UE) na página de Produto, bem como na página de Encomenda, antes da finalização da compra.
- Produtos enviados de todo o mundo: produtos fisicamente localizados fora da UE aquando da sua compra (ou seja, no momento em que o pagamento é efetuado) e que podem, por conseguinte, estar sujeitos a requisitos aduaneiros, de importação, de IVA e outros requisitos regulamentares aplicáveis à importação de mercadorias para a UE.
- Os direitos legais do consumidor não são afetados por um Produto ser um Produto enviado da UE ou um Produto enviado de todo o mundo.

Para efetuar uma encomenda no Marketplace, o Cliente declara que tem pelo menos 18 anos de idade. Especifica-se **que os Produtos se destinam a uso doméstico e pessoal pelo Cliente**, sem qualquer ligação direta com a sua atividade profissional. O Cliente compromete-se a não comprar Produtos com vista a revendê-los.

Antes de efetuar uma compra, o Cliente será convidado a ler atentamente estas CGV, a [imprimi-las](#) ou a guardá-las eletronicamente e aceitá-las. O facto de um Cliente efetuar uma encomenda implica a sua aceitação expressa, sem reservas, destas Condições Gerais de Venda e das Condições Gerais de Utilização aplicáveis à utilização do Marketplace (ambas doravante designadas conjuntamente como “**T&C**”), salvo se proibido por lei. Os T&C podem ser modificados a qualquer momento pela SHEIN. Em qualquer caso, os T&C aplicáveis serão aqueles em vigor quando o Cliente faz uma encomenda. O Cliente é responsável por verificar os T&C para quaisquer alterações sempre que o Cliente utilizar o Marketplace.

O Cliente compreende e concorda que as seguintes políticas do Marketplace fazem parte integrante dos T&C:

- [Política de Cupões](#)
- [Política de Pontos de Bónus](#)
- [Política de Entrega](#)
- [Política de Devoluções](#)
- [Política de Avaliação](#)
- [Política de Classificação](#)

EFETUAR UMA ENCOMENDA IMPLICA A ACEITAÇÃO EXPRESSA DESTAS CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA. NA AUSÊNCIA DE TAL ACEITAÇÃO, O CLIENTE NÃO DEVE FAZER UMA ENCOMENDA. NULO QUANDO PROIBIDO
ÍNDICE

- [1. FUNCIONAMENTO DO MARKETPLACE](#)
- [2. DIVISÃO DAS OBRIGAÇÕES ENTRE O OPERADOR E O VENDEDOR](#)
- [3. CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS](#)
- [4. PREÇOS E TAXAS](#)
- [5. COMO FAZER UMA ENCOMENDA](#)
- [6. ENTREGA](#)
- [7. VERIFICAR A ENCOMENDA À CHEGADA](#)
- [8. GARANTIA LEGAL DE CONFORMIDADE](#)
- [9. DIREITO DE RESCISÃO](#)
- [10. PRORROGAÇÃO DO PERÍODO DE RESCISÃO](#)
- [11. RESPONSABILIDADE](#)
- [12. DADOS PESSOAIS](#)
- [13. CONTACTO](#)
- [14. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS](#)
- [15. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS](#)

1. FUNCIONAMENTO DO MARKETPLACE

1.1 O Operador não é proprietário de nenhum dos Produtos anunciados no Marketplace. Todos esses Produtos são anunciados, comprados e vendidos diretamente pelo(s) Vendedor(es) relevante(s), conforme estabelecido na página do Produto e na página de resumo, antes de o Cliente confirmar a sua encomenda.

1.2 Embora o Operador possa facilitar as compras de Produtos através dos Serviços, realize verificações de devida diligência dos Vendedores e remova Produtos ilegais imediatamente após tomar conhecimento dos mesmos, de acordo com a lei aplicável, o Operador não tem controlo sobre e não garante a existência, qualidade, oportunidade, condição, segurança ou legalidade dos Produtos oferecidos para venda pelos Vendedores; a verdade ou exatidão dos anúncios dos Produtos vendidos pelos Vendedores; a integridade, responsabilidade, ou quaisquer ações de quaisquer Vendedores; a capacidade de quaisquer Vendedores venderem Produtos; ou que qualquer Vendedor irá efetivamente concluir uma transação. O Operador não é leiloeiro, vendedor, revendedor ou transportador de quaisquer Produtos que sejam anunciados para venda pelos Vendedores.

2. DIVISÃO DAS OBRIGAÇÕES ENTRE O OPERADOR E O VENDEDOR

2.1 Contrato de Venda e Responsabilidade pelo Produto

(1) O Vendedor é o vendedor do Produto e é uma das partes do contrato de venda.

(2) O contrato de venda cria um contrato vinculativo entre o Cliente e o Vendedor. O Operador não faz parte do contrato de venda. O Vendedor é o principal responsável pelo cumprimento do contrato de venda.

(3) O Vendedor é igualmente responsável pela descrição exata do Produto e pela conformidade do Produto com o contrato.

2.2 Execução e Entrega

Exceto quando o Vendedor opta pelo processamento próprio das encomendas, os serviços de processamento, envio e entrega são prestados por uma entidade do grupo SHEIN em nome do Vendedor.

Quando o Vendedor opta pelo processamento próprio das encomendas, o Vendedor será responsável pelo processamento, envio e entrega ao Cliente, incluindo a conformidade com quaisquer normas de nível de serviço aplicáveis impostas pela nossa parte.

Para evitar dúvidas, quando uma entidade do grupo SHEIN presta serviços de processamento, envio ou entrega, esses serviços são prestados exclusivamente em nome do Vendedor e não afetam a relação contratual entre o Cliente e o Vendedor. O Vendedor continua a ser responsável pela execução do contrato de venda com o Cliente, permanecendo responsável por quaisquer riscos e responsabilidades associados que recaiam sobre o Vendedor até à entrega ao Cliente, em conformidade com a Secção 3.3.

A SHEIN contrata empresas de entrega locais externas que efetuam entregas em nome da SHEIN.

2.3 Serviços da Plataforma. O Operador opera o mercado online e presta os seguintes serviços: alojamento da plataforma, incluindo a prestação de serviços online na plataforma; gestão da sua conta SHEIN; processamento de pagamentos online (através de um prestador de serviços de pagamento terceiro) em nome do Vendedor e reembolso em caso de devolução do produto; e prestação de apoio pós-venda como primeiro ponto de contacto para questões pós-compra.

2.4 Devoluções e Reembolsos. O Operador facilita o processo de devoluções e emite reembolsos em nome do Vendedor, tal como detalhado nas secções 9 e 10 abaixo.

2.5 Reclamações e Serviço de Apoio ao Cliente

(1) O Operador é responsável pelo tratamento das reclamações, pelo que as reclamações devem ser apresentadas pelos consumidores diretamente ao Operador através do Serviço de Apoio ao Cliente que atua em nome do Vendedor.

(2) O Operador resolverá o problema diretamente ou coordenará o mesmo com o Vendedor.

(3) Se o Vendedor e o Cliente não conseguirem chegar a uma solução, o Operador pode intervir para oferecer uma solução que pode incluir reembolsos de boa-fé.

3. CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS

3.1 Na medida permitida por lei, o Cliente declara que está ciente das características essenciais dos Produtos que aparecem no Marketplace. Estas características incluem as informações apresentadas no Marketplace.

3.2 As fotografias, que não são contratuais, destinam-se a fornecer ao Cliente as melhores informações possíveis. No entanto, o Cliente reconhece que, devido à qualidade da cor das fotografias, podem existir algumas diferenças entre a apresentação do Produto no Marketplace. e o Produto entregue devido, entre outros aspetos, à calibração do monitor utilizado. Assim que o Produto for recebido pelo Cliente e este não estiver satisfeito com o Produto, o Cliente pode proceder à devolução desse produto, de acordo com a nossa [Política de Devoluções](#). Para evitar dúvidas, as discrepâncias de cores ou de apresentação do Produto não implicam a existência de um defeito ou falta de conformidade.

3.3 Risco e titularidade. Sujeito à secção 7.2 abaixo, o risco dos Produtos adquiridos recairá sobre o Cliente desde o momento da entrega ao Cliente ou a um terceiro indicado pelo Cliente que não seja a transportadora.

3.3.1. Relativamente a Produtos enviados da UE: a propriedade será transferida do Vendedor relevante para o Cliente ou para um terceiro indicado pelo mesmo, que não seja a transportadora, aquando da expedição

3.3.2. Relativamente a Produtos enviados de todo o mundo: dependendo do acordo de importação aplicável à transação relevante, a transferência de propriedade pode ocorrer (1) antes da importação para o país de destino, ou (2) aquando da entrega ao Cliente ou a um terceiro indicado pelo mesmo que não seja a transportadora.

Sempre que a propriedade seja transferida antes da importação, o Cliente deverá atuar como importador de registos e serão aplicáveis as disposições previstas na secção 6.4

4. PREÇOS E TAXAS

4.1 Preços dos produtos

(1) O preço dos Produtos é o apresentado no Marketplace, excluindo taxas de entrega e custos adicionais que serão adicionados ao montante total a pagar (o **“Preço”**). Este Preço é o preço líquido, incluindo todos os impostos, e pode ser modificado a qualquer momento antes de o Cliente efetuar uma encomenda.

(2) Ao efetuar uma encomenda, na medida permitida por lei, o Cliente declara que está ciente do Preço dos Produtos no Marketplace, bem como dos custos de entrega e de quaisquer custos adicionais, conforme indicados no resumo da encomenda, antes de o Cliente confirmar a respetiva encomenda. O período de validade de qualquer oferta e o Preço do Produto são fixados pelo respetivo Vendedor, que é livre de modificá-las a qualquer momento. Por conseguinte, apenas é aplicável o preço dos Produtos indicado no momento da compra no Marketplace.

(3) se o Preço de um Produto for reduzido ou sujeito a descontos ocasionais, tal será claramente indicado no Marketplace.

4.2 Custos de entrega

(1) O montante dos custos de entrega depende do montante da encomenda e do tipo de opção de entrega selecionada pelo Cliente quando seleciona um Produto. As Opções de Envio são: (a) entrega expressa dentro da União Europeia, conhecida como “entrega expressa” ou **“quickship”** ou, (b) entrega normal na União Europeia (c) entrega internacional.

(2) É especificado que, para alguns Produtos, a escolha da Opção de entrega não é possível.

4.3 Taxa de processamento

Relativamente a Encomendas de produtos enviados de todo o mundo, podem aplicar-se taxas de processamento. O montante exato dessa taxa de processamento irá variar consoante o valor total da encomenda. A taxa de processamento aplicável a cada encomenda será claramente apresentada ao finalizar a compra antes de realizar a encomenda.

4.4 Disposições gerais

(1) Em qualquer caso, o montante dos custos de entrega e os custos adicionais serão indicados ao Cliente na página de resumo da encomenda, bem como antes do seu pagamento.

(2) O Vendedor reserva-se o direito de não cobrar os custos de entrega, dependendo do montante da encomenda.

5. COMO FAZER UMA ENCOMENDA

5.1 Registo e identificação no Marketplace

Para efetuar uma encomenda para comprar os Produtos ou aceder a determinadas funcionalidades ou serviços disponíveis no Marketplace, o Cliente tem de criar uma conta de utilizador através do formulário de registo acessível na página inicial, o Cliente poderá criar uma conta de utilizador fornecendo um endereço de Internet válido, detalhes pessoais e uma palavra-passe que tenha definido (**“Conta de Utilizador”**). Para saber mais sobre o registo no Marketplace, aceda às [CGU](#).

5.2. Efetuar encomendas

(1) A seleção de Produtos é feita no Marketplace, assim que o Cliente tiver iniciado sessão na sua Conta de utilizador. Os Produtos selecionados são adicionados ao cesto de compras (**“Cesto”**) clicando em “Adicionar ao Cesto”. O Cliente é então convidado a seguir os passos do processo de compra, indicando ou verificando as informações solicitadas em cada passo. Além disso, a qualquer momento durante o processo de compra, antes de o pagamento ter sido efetuado, o Cliente pode modificar os detalhes da sua encomenda.

(2) Assim que os Produtos tiverem sido selecionados, será pedido ao Cliente que verifique o seu cesto e o valide clicando em “Avançar para o pagamento”. O Cliente é convidado a introduzir um endereço de entrega, um método de

entrega e um método de pagamento.

(3) Estão disponíveis vários métodos de pagamento, que podem variar dependendo da região associada ao Marketplace (Visa, Mastercard, JCB, Diners' Club, Paypal, Klarna, Afterpay, Discover, Diners Club, banco online etc.). Também poderão ser utilizados saldos de crédito de carteira, conforme previsto nas CGU.

(4) O Cliente é então convidado a finalizar a sua compra ao:

a) Primeiro, fornecer os dados do seu cartão de crédito e premir o botão “Validação” para confirmar a sua encomenda. A quantidade de informação a preencher ou as verificações adicionais solicitadas dependerão do método de pagamento escolhido.

b) Em seguida, será pedido ao Cliente que finalize a encomenda clicando no botão “Encomendar e Pagar”, que aparecerá assim que as informações de pagamento tiverem sido preenchidas.

(5) O Cliente finaliza definitivamente a encomenda clicando em “Encomendar e Pagar”. Ao clicar em “Encomendar e Pagar”, o Cliente confirma que é o único proprietário e utilizador autorizado do método de pagamento escolhido. Assim que o pagamento tiver sido feito, o Operador enviará uma confirmação e resumo da encomenda ao Cliente por e-mail para o endereço de e-mail associado à Conta de Utilizador do Cliente. O contrato é celebrado quando o e-mail de confirmação é enviado ao Cliente como prova da aceitação da encomenda por parte do Vendedor, ou no momento da entrega da encomenda, se essa entrega for realizada antes de o e-mail de confirmação ser recebido pelo Cliente.

(6) Para minimizar o risco de acesso não autorizado, os dados do cartão de crédito são encriptados.

(7) Se a encomenda desencadear um alerta de fraude no sistema de segurança do Operador, pode ser enviado um e-mail de verificação para o endereço de e-mail associado à conta.

(8) Caso o preço integral da encomenda não possa ser debitado, a venda será imediatamente rescindida por força da lei e a encomenda cancelada.

(9) O Operador reserva-se o direito de recusar a encomenda por qualquer outro motivo legítimo e, em particular, quando existirem preocupações de fraude ou um litígio com o Cliente relativamente ao pagamento de uma encomenda anterior.

(10) O cartão será debitado no momento da encomenda, a menos que o Cliente tenha selecionado um serviço de pagamento subsequente (que só está disponível em determinados países), em cujo caso o cartão será debitado no momento do envio.

(11) Em qualquer caso, a encomenda só será validada definitivamente depois de a encomenda ter sido paga e de a confirmação ter sido enviada por e-mail para o endereço de e-mail associado à Conta de Utilizador.

(12) O Cliente é responsável por garantir que todas as informações fornecidas durante o processo de encomenda estão corretas. Se o Cliente detetar um erro na sua encomenda após a conclusão do processo de pagamento, deve contactar imediatamente o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) para corrigir o erro.

(13) A língua das condições contratuais é o português.

6. ENTREGA

6.1 Termos de entrega

(1) Opções de entrega: dependendo dos Produtos encomendados e, se aplicável, da Opção de entrega selecionada pelo Cliente, a entrega deve ser organizada numa base de local padrão, local expresso ("Quickship") ou internacional, dependendo de onde os Produtos estão localizados

(a) Método de entrega: O Cliente escolhe um dos métodos de entrega oferecidos no Marketplace (consulte a [Política de Entrega](#)) ao efetuar a encomenda. O serviço de entrega ao domicílio está disponível em Território.

(b) Endereço de entrega: O Cliente escolhe um endereço de entrega. O Cliente é o único responsável por qualquer falha na entrega devido a um erro de endereço ao encomendar.

6.2 Prazos de entrega

(1) Os prazos de entrega são indicados no Marketplace e podem variar dependendo da disponibilidade dos Produtos encomendados. Os prazos de entrega são em dias úteis (excluindo assim fins de semana e feriados) e correspondem ao tempo médio necessário para preparar e entregar a encomenda no endereço de entrega.

(2) O período de entrega começa com a confirmação por e-mail da encomenda e o seu pagamento (**“Data de Compra”**).

6.3 Entrega atrasada

(1) Em caso de atraso na entrega, a encomenda não será cancelada automaticamente e irão aplicar-se as seguintes disposições.

(2) O Vendedor, através do Operador, informará o Cliente por e-mail de que a entrega será atrasada. O Cliente pode cancelar a encomenda se, depois de ter notificado o Vendedor para entregar o Produto ou entregar dentro de um período adicional razoável, o Vendedor não o tiver feito. A encomenda será considerada cancelada se o Vendedor não cumprir este pedido. O Vendedor reembolsará então todos os montantes pagos, o mais tardar no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que o contrato foi rescindido.

(3) Se a encomenda ainda não tiver sido enviada quando o Vendedor receber a notificação de cancelamento do Cliente, a entrega será bloqueada e o Cliente será reembolsado por quaisquer montantes debitados no prazo de catorze (14) dias após receber a notificação de cancelamento.

(4) Se a encomenda já tiver sido enviada quando o Vendedor receber o aviso de cancelamento do Cliente, o Cliente poderá ainda cancelar a encomenda recusando a embalagem. O Vendedor reembolsará então os montantes debitados e os custos de devolução pagos pelo Cliente no prazo de catorze (14) dias após a receção da devolução da embalagem

(completo e na sua condição original) que foi recusado. O Vendedor procederá ao reembolso utilizando os mesmos meios de pagamento que o Cliente utilizou para a transação inicial, a menos que as partes concordem expressamente com meios diferentes.

6.4. Autorização Aduaneira.

Para efeitos de desalfandegamento, o importador de registos pode ser o Cliente, o Operador, uma Afiliada do Operador, o Vendedor relevante ou um representante aduaneiro que atue em nome de qualquer um destes, dependendo da estrutura de importação aplicável aplicada à transação relevante.

A estrutura de importação aplicável deverá ser determinada pelo Operador de acordo com o seu quadro de logística, processamento e conformidade aduaneira, tendo em conta a legislação aplicável, a natureza da transação e o respetivo acordo de transporte transfronteiriço.

Quando o Cliente tiver de ser identificado para efeitos aduaneiros em relação a um Produto adquirido através do Site, o Cliente autoriza o Operador e as suas Afiliadas a tomar, ou a fazer com que sejam tomadas, medidas razoavelmente necessárias em relação à importação, desalfandegamento, entrega e conformidade regulamentar dos Produtos adquiridos através do Marketplace.

Essas ações podem incluir, entre outras, a preparação e apresentação de declarações aduaneiras, o fornecimento de informações relacionadas com a alfândega e a nomeação de agentes aduaneiros, representantes aduaneiros ou outros prestadores de serviços.

Para efeitos da presente cláusula 6.4, "Afiliada" significa qualquer entidade que, direta ou indiretamente, controle, seja controlada por, ou esteja sob controlo comum com o Operador.

7. VERIFICAR A ENCOMENDA À CHEGADA

7.1 Verificar a encomenda à chegada.

O Cliente é obrigado a verificar as condições dos Produtos após a receção da encomenda.

7.2 Embalagem danificada no recebimento da entrega

(1) Qualquer risco de perda ou danos nos Produtos passa para o Cliente no momento em que o Cliente ou um terceiro indicados pelo mesmo, que não seja a transportadora, tome posse física dos Produtos.

(2) É da responsabilidade do Cliente recusar a embalagem se esta estiver obviamente danificada ou fazer quaisquer reservas e reclamações sobre a embalagem danificada que considere necessárias no prazo de 24 horas após a receção dos Produtos; isto não afeta os seus direitos legais. As referidas reservas e reclamações devem ser endereçadas por escrito à transportadora selecionada pelo Cliente ao escolher o método de entrega. A transportadora escolhida também será indicada no resumo da encomenda enviada ao Cliente após a realização da encomenda. O Cliente também deve enviar uma cópia desta carta ou documento para o [serviço de apoio ao cliente](#) (“**Serviço de Apoio ao Cliente**”).

7.3 Artigos não conformes com a encomenda.

(1) O Cliente deve garantir que os Produtos que lhe foram entregues correspondem à encomenda efetuada. No caso de receber produtos errados (diferentes dos adquiridos pelo Cliente) ou de um erro nas quantidades, o Cliente deve informar o [Serviço de Apoio ao Cliente](#) de acordo com esta secção.

(2) O Cliente tem de submeter ao Vendedor, através do [Serviço de Apoio ao Cliente](#), qualquer reclamação de erro e/ou engano na entrega e/ou não-conformidade dos Produtos em espécie ou em qualidade relativamente à encomenda, o que não afeta os direitos estatutários do Cliente.

(3) Os custos de devolução dos Produtos serão suportados pelo Vendedor e/ou Operador, que irá reembolsar o Cliente, através do Operador, no prazo de catorze (14) dias após a receção das mercadorias devolvidas.

7.4 Artigos danificados

Para quaisquer questões relativas a Produtos danificados e garantia do produto, consulte a secção 8 abaixo.

7.5. Comportamento fraudulento

Conforme indicado nas presentes CGU, qualquer comportamento fraudulento ou manobras relacionadas com reclamações ou reservas feitas relativamente a embalagens recebidas (artigos em falta, produtos danificados em particular) serão passíveis de processo penal ou da ação judicial adequada.

8. GARANTIA LEGAL DE CONFORMIDADE

(1) De acordo com a lei aplicável, o Vendedor é responsável por defeitos na conformidade dos Produtos entregues e por defeitos ocultos nos Produtos vendidos por ele, de acordo com as disposições legais.

(2) Os Produtos vendidos devem estar em conformidade com o contrato e isentos de defeitos no momento da entrega.

(3) O Vendedor também será responsável por qualquer falta de conformidade resultante da embalagem, das instruções de montagem ou da instalação, se aplicável, se esta tiver sido feita ao Vendedor sob o contrato ou realizada sob a responsabilidade do Vendedor, ou se a instalação incorreta realizada pelo Cliente conforme previsto no contrato for devida a deficiências ou erros nas instruções de instalação fornecidas pelo Vendedor.

(4) De acordo com a lei aplicável, o Produto está em conformidade com o contrato se cumprir os seguintes critérios, quando aplicável:

1. Corresponde à descrição, tipo, quantidade e qualidade, incluindo a integridade, funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade ou quaisquer outras características previstas no contrato;
2. É adequado para qualquer finalidade especial solicitada pelo Cliente, que tenha sido comunicada ao Vendedor, o mais tardar, no momento da celebração do contrato e que este tenha aceite;
3. É entregue com todos os acessórios e instruções de instalação, a serem fornecidos de acordo com o contrato;

4. É atualizado de acordo com o contrato.
- (5) Além dos critérios de conformidade com o contrato, o Produto está conforme se cumprir os seguintes critérios:
1. É adequado para a finalidade normalmente esperada de um Produto do mesmo tipo, tendo em conta, quando aplicável, quaisquer disposições da União Europeia e da legislação nacional e quaisquer normas técnicas ou, na ausência dessas normas técnicas, códigos de conduta específicos aplicáveis ao setor em causa;
 2. Se aplicável, tem as qualidades que o Vendedor apresentou ao Cliente sob a forma de uma amostra ou modelo antes da celebração do contrato e corresponde à descrição de tal amostra ou modelo;
 3. Quando aplicável, os elementos digitais neles contidos serão fornecidos de acordo com a versão mais recente disponível no momento da celebração do contrato, a menos que as partes concordem de outra forma;
 4. Quando aplicável, deve ser entregue com todos os acessórios, incluindo instruções de embalagem e instalação que o consumidor possa legitimamente esperar;
 5. Quando aplicável, são fornecidas as atualizações que o Cliente pode legitimamente esperar;
 6. Corresponde à quantidade, qualidade e outras características, incluindo durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, que o consumidor pode legitimamente esperar para Produtos do mesmo tipo, tendo em conta a natureza do Produto, bem como declarações públicas feitas pelo vendedor, por qualquer pessoa a montante na cadeia de transações, ou por uma pessoa que atue em seu nome, incluindo em publicidade ou em rotulagem.
- (6) O Vendedor não ficará, no entanto, vinculado pelas declarações públicas acima mencionadas se demonstrar:
1. que não as conhecia e que não estava legitimamente em posição de conhecê-las;
 2. que, no momento da celebração do contrato, as declarações públicas foram corrigidas de forma comparável às declarações originais; ou
 3. que as declarações públicas não poderiam ter influenciado a decisão de compra.
- (7) O Cliente não pode contestar a conformidade invocando um defeito em uma ou mais características particulares do Produto, que tenha sido especificamente informado que se desvia dos critérios de conformidade estabelecidos neste artigo, e com o qual expressa e separadamente consentiu.
- (8) Quaisquer defeitos de conformidade que apareçam no prazo de vinte e quatro (24) meses após a entrega do Produto são, na ausência de prova em contrário, presumidos como existindo no momento da entrega.

O Cliente tem um período de até três (3) anos a partir da entrega do Produto, de acordo com a legislação aplicável, para obter a implementação da garantia legal de conformidade no caso de aparecimento de um defeito de conformidade. Durante este período, o Cliente apenas é obrigado a estabelecer a existência da falta de conformidade e não a data do seu aparecimento. O Vendedor não pode invocar o fim do prazo para estabelecer a existência de um defeito se o defeito tiver sido dissimulado no Produto.

Quando o contrato de venda do Produto prevê o fornecimento de conteúdo digital ou de um serviço digital de forma contínua por um período superior a dois (2) anos, a garantia legal aplicar-se-á a esse conteúdo digital ou serviço digital durante o período de fornecimento fornecido. Durante este período, o Cliente apenas é obrigado a estabelecer a existência da falta de conformidade que afeta o conteúdo ou serviço digital e não a data do seu aparecimento. No entanto, se o contrato de venda de produtos com elementos digitais prever o fornecimento contínuo de conteúdo ou serviços digitais por um prazo inferior a três anos, o período de responsabilidade será de três anos a contar do momento da entrega.

A garantia legal de conformidade cria uma obrigação para o Vendedor, quando aplicável, de fornecer todas as atualizações necessárias para manter a conformidade do Produto. O Vendedor não é responsável por defeitos na conformidade se o Cliente, que foi previamente informado sobre a atualização e as consequências de não instalar a atualização, não instalar dentro de um prazo razoável as atualizações entregues pelo Vendedor, a menos que a falta de instalação ou instalação inadequada da atualização tenha resultado de erros nas instruções de instalação entregues pelo Vendedor.

A garantia legal de conformidade confere ao Cliente o direito de reparar ou substituir o Produto no prazo de trinta dias (30) após o seu pedido, gratuitamente e sem qualquer inconveniente significativo para si, a menos que uma destas duas opções se revele impossível ou, em comparação com a outra medida de reparação, implique custos desproporcionais para o Vendedor.

Se o Produto for reparado ao abrigo da garantia legal de conformidade, o Cliente beneficia de uma extensão da garantia inicial, de seis meses até um ano, conforme indicado na legislação aplicável.

Se o Cliente solicitar a reparação do Produto, mas o Vendedor impuser a substituição, a garantia legal de conformidade é renovada por um período de dois anos a partir da data da substituição do Produto.

O Cliente pode obter uma redução no preço de compra mantendo o Produto ou rescindir o contrato obtendo um reembolso total contra a devolução do Produto, se:

- 1º A reparação for impossível ou desproporcional.
- 2º O Vendedor tiver declarado ou recusado reparar ou substituir o Produto, ou se tiver recusado a fazê-lo dentro de um prazo razoável ou sem grande inconveniente para o Cliente.
- 3º A reparação ou substituição do Produto ocorrer após um período de 30 (trinta) dias;

4º A reparação ou substituição do Produto causar um grande inconveniente ao Cliente, em particular se o Cliente suportar definitivamente os custos de recolha ou remoção do Produto não-conforme, ou se suportar os custos de instalação do Produto reparado ou de substituição;

5º A não-conformidade do Produto persistir apesar da tentativa malsucedida do Vendedor de colocá-lo em conformidade.

O Cliente também tem direito a uma redução no preço do Produto ou à rescisão do contrato quando a falta de conformidade for tão grave que justifique a redução imediata no preço ou a rescisão do contrato. Nesses casos, o Cliente não é obrigado a solicitar a reparação ou substituição antecipada do Produto. Sempre que exigido por lei, os custos de reparação ou substituição, incluindo os custos de envio, transporte, mão-de-obra e materiais, serão suportados pelo Vendedor.

O Cliente não tem o direito de rescindir a venda se a falta de conformidade for insignificante, exceto nos casos em que o Cliente tenha fornecido dados pessoais em troca.

Quando o defeito de conformidade disser respeito apenas a alguns Produtos de uma encomenda, o Cliente pode rescindir o contrato relativamente a esses Produtos que apresentem um defeito de conformidade, e também em relação aos outros Produtos adquiridos pelo Cliente juntamente com os não conformes, se não for razoavelmente esperado que o Cliente concorde em manter apenas os Produtos em conformidade com o contrato.

Qualquer período durante o qual o Produto esteja fora de serviço para reparação ou substituição deverá suspender o período de garantia restante até à entrega do Produto reparado.

Um Vendedor que obstrua de má-fé a implementação da garantia legal de conformidade poderá ser sujeito a uma multa de acordo com a lei aplicável, que em alguns casos, poderá ascender a até 10 % do volume de negócios médio anual.

O Cliente também beneficia da garantia legal para defeitos ocultos por um período de até dois (2) anos, conforme especificado pela legislação aplicável, a partir da descoberta do defeito, nos termos da lei. Esta garantia dá direito ao Cliente a uma redução de preço se o Produto for mantido ou a um reembolso total em troca da devolução do Produto.

9. DIREITO DE RESCISÃO

(1) Geral: o Cliente, que é um consumidor que compra a um comerciante profissional, tem o direito de desistir de toda ou parte da sua encomenda, sem dar qualquer motivo, no prazo de catorze (14) dias após a receção da encomenda (data de entrega ou recolha da encomenda, dependendo dos Produtos e da opção escolhida pelo Cliente). No caso de prazos de entrega diferentes para a mesma encomenda, o prazo supra terá início a partir do dia em que o Cliente ou um terceiro indicado por si, que não o transportador, adquire a posse física do último volume da encomenda. As exceções relativas ao direito de rescisão são estabelecidas na subsecção (2) infra.

(2) Exceções: Alguns produtos não estão sujeitos ao direito de rescisão. É o caso dos Produtos (i) que foram personalizados para o Cliente ou (ii) que foram abertos (casos em que os selos de proteção foram removidos) pelo Cliente após a entrega e que não podem ser revendidos por razões de higiene ou proteção da saúde, como é o caso dos seguintes produtos, por exemplo:

- lingerie e fatos de banho
- produtos de cosmética
- produtos íntimos (por exemplo, lâminas de barbear, escovas (escovas de dentes, escovas corporais, etc.)),
- piercings e brincos sem cliques.

(3) Exercício do direito: Para que o período de rescisão seja respeitado, é suficiente que o Cliente envie a comunicação relacionada com o exercício deste direito (conforme explicado abaixo) antes do termo do período de catorze (14) dias após a receção dos Produtos encomendados. O Cliente pode informar-nos da sua decisão de exercer este direito por diferentes meios:

- Através da conta de Cliente, clicando em "As minhas encomendas" e depois em "Devolver o artigo".
- Ao informar-nos da sua decisão de rescindir o presente contrato através de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por correio para SHEIN-1C3TE0UNPE; Endereço: DC-1, Logistyczna 1A 55-080 kąt Wrocławskie, Poland, um e-mail enviado para [ptcsteam@shein.com], por telefone ou através do nosso Serviço de Apoio ao Cliente). O Cliente pode utilizar o modelo de formulário de rescisão fornecido no final da presente secção, mas tal não é obrigatório.

Após a receção de uma notificação de rescisão por qualquer um dos meios acima descritos, acusaremos a receção dessa rescisão num suporte duradouro (por exemplo, por e-mail) sem demora.

(4) Devolução de Produtos: Se o Cliente fizer uso deste direito de rescisão, os Produtos devem ser devolvidos no prazo de catorze (14) dias após a comunicação do exercício do direito de rescisão, devidamente embalados e acompanhados por todos os acessórios e manuais do utilizador. Tenha em atenção o seguinte:

- O Cliente deve utilizar a etiqueta de devolução disponível na sua conta de cliente (accedendo à secção "As minhas encomendas", clicando em "Devolver artigo" e seleccionando os produtos objeto da devolução).
- A etiqueta de devolução deve ser impressa e colada na embalagem de devolução.
- A embalagem de devolução deve ser devolvida ao ponto de devolução mais próximo, de acordo com a empresa de logística correspondente à etiqueta de devolução. O Cliente deve enviar a embalagem de devolução para o endereço

indicado na etiqueta de devolução.

- No caso de o Cliente optar por exercer o direito de rescisão através de uma notificação postal para o endereço indicado acima (SHEIN- 1C3TE0UNPE, DC-1,Logistyczna 1A 55-080 kąt Wrocławskie, Poland), o Cliente deve devolver o Produto para esse mesmo endereço a expensas próprias.

- O Cliente deverá suportar os custos de devolução dos Produtos no exercício do direito de rescisão.

- Tenha em atenção que a embalagem não pode ser devolvida ao endereço do remetente que não corresponde ao endereço de devolução. Caso contrário, a embalagem será perdida.

(5) Os Produtos devolvidos não podem ter sido usados ou manuseados de qualquer forma que não seja para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento correto dos Produtos. Por exemplo, os Produtos podem ser experimentados, tal como seria permitido numa loja física, mas não devem ser usados por períodos prolongados ou utilizados, e a etiqueta não deve ser retirada. A este respeito, o Cliente é informado de que será responsável por qualquer diminuição do valor dos Produtos devolvidos danificados, sujos ou incompletos ou, de um modo geral, em estado não vendável. Nesse caso, o reembolso pode ser reduzido num montante correspondente à perda de valor do produto.

(6) Efeitos de rescisão: O Cliente será reembolsado de todos os pagamentos efetuados, incluindo encargos de entrega padrão pagos. Se o Cliente tiver escolhido expressamente um método de entrega mais caro do que o método de entrega padrão oferecido pelo Vendedor sendo que apenas o valor de envio padrão será reembolsado, salvo indicação em contrário. De realçar que, no caso de rescisão de apenas parte da encomenda, o reembolso dos custos de entrega e custos adicionais será igual ao montante dos custos que não teriam sido cobrados ao Cliente se os referidos produtos não tivessem sido comprados.

(7) Efetuaremos o reembolso em nome do Vendedor, atempadamente, utilizando os meios de pagamento utilizados pelo Cliente para o pagamento da encomenda e, o mais tardar, catorze (14) dias após o dia em que fomos informados da decisão do cliente de rescindir o contrato. O Cliente é informado de que o reembolso será retido até à receção dos produtos ou até que o Cliente apresente prova do envio dos produtos, consoante o que ocorrer primeiro.

(8) Tenha em atenção que o Cliente também pode optar por receber um reembolso em Créditos de Carteira. Estes créditos podem dar origem a um reembolso do saldo através do método de pagamento original utilizado ao efetuar uma nova encomenda. Um crédito de carteira digital concedido pelo Operador através de outros meios, conforme descrito nas CGU, que não está ligado a um artigo devolvido, não pode, no entanto, dar origem a um reembolso em dinheiro.

(9) De acordo com as CGU, os créditos da Carteira só podem ser resgatados no website onde o crédito foi concedido (por exemplo, se o Cliente encomendou e depois devolveu um produto no website pt.shein.com e optou por receber um crédito, este crédito só pode ser resgatado no website pt.shein.com).

Formulário de rescisão modelo

À atenção de:

Infinite Styles Services Co, Ltd, (e, se enviado pelo correio, em SHEIN- 1C3TE0UNPE, DC-1,Logistyczna 1A 55-080 kąt Wrocławskie, Poland) em nome de [INSERIR NOME DO VENDEDOR]

Eu/nós notifico/notificamos que eu/nós rescindo/rescindimos o Contrato de venda das seguintes mercadorias:

Encomendado/recebido em:

Nome do consumidor:

Endereço do consumidor:

Assinatura do(s) consumidor(s) (somente se este formulário for enviado em papel):

Data:

10. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO DA SHEIN

(1) Para além do período de catorze (14) dias durante o qual o Cliente beneficia do direito de rescisão (em conformidade com a secção 9 infra), os Vendedores oferecem ao Cliente a possibilidade de devolver a maioria dos Produtos encomendados no prazo de trinta (30) dias a partir da data de compra.

(2) Desta forma, durante o período compreendido entre o 15º e o 30º dia após a receção do Produto, o Cliente pode igualmente obter o reembolso dos Produtos adquiridos, nas condições definidas na Política de Devolução disponível na seguinte ligação: <https://eur.shein.com/Return-Policy-a-281.html>. Em particular, o Produto deve ser devolvido na sua embalagem original, sem danos e sem ter sido utilizado.

(3) Salvo disposição em contrário da legislação aplicável, a taxa de envio e a taxa de processamento não são reembolsáveis.

11. RESPONSABILIDADE

11.1 O Cliente é obrigado a tomar nota das características dos Produtos, tal como aparecem no Marketplace, para garantir, em particular, que consegue utilizar ou vestir os Produtos. O Vendedor envidará todos os esforços para garantir que as informações no Marketplace estão atualizadas.

11.2 O Vendedor não será responsabilizado em caso de utilização indevida dos Produtos, utilização que não cumpra as contra-indicações mencionadas na Página do Produto ou utilização feita pelo Cliente que o Vendedor não poderia razoavelmente ter previsto.

11.3 Salvo acordo em contrário, o envio será efetuado para o endereço de entrega indicado pelo Cliente. No caso de ser dado um endereço errado, o Vendedor não será responsabilizado por embalagens perdidas.

11.4 O Vendedor não exclui ou limita, de forma alguma, a sua responsabilidade perante o Cliente quando seria ilegal fazê-lo. Isto inclui a responsabilidade por morte ou danos pessoais causados por negligência do Vendedor ou dos funcionários, agentes ou subcontratados do Vendedor, bem como por fraude ou declarações fraudulentas. O Marketplace é fornecido apenas para utilização doméstica e privada. Quando permitido por lei, o Vendedor não será responsável, ao abrigo das presentes CGV, por qualquer perda de rendimentos, lucros cessantes, perda de dados, interrupção da atividade (em todos os casos, direta ou indiretamente), nem qualquer perda indireta ou consequente de qualquer tipo decorrente da compra de um Produto.

11.5 Exceto no que se refere à responsabilidade relacionada com a venda dos Produtos, em caso de dolo ou negligência grosseira, o Vendedor não pode ser responsabilizado por quaisquer danos diretos ou indiretos, independentemente da causa, origem, natureza ou consequência, resultantes da utilização do Site. Em particular, em caso de interrupção ou inacessibilidade do Marketplace, a ocorrência de vírus ou imprecisões nas informações contidas no Marketplace ou quaisquer danos resultantes de atos fraudulentos por terceiros do Marketplace.

11.6 Quando permitido por lei, o Vendedor não será responsável no caso de o incumprimento das suas obrigações ser atribuível ao ato imprevisível e intransponível de um terceiro no contrato ou a um caso de força maior, conforme definido pela lei aplicável e que inclui, mas não se limita a:

- greves e outras formas de manifestações ou bloqueios que afetem a produção e entrega dos Produtos;
- agitação civil, revolta, invasão, ataque ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para a guerra.
- incêndio, explosão, tempestade, inundações, terramoto, colapso, epidemia ou qualquer outro desastre natural.
- incapacidade de utilização de comboios, navios, aeronaves, transporte motorizado ou qualquer outro meio de transporte, público ou privado.
- incapacidade de utilizar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.
- atos, decretos, leis, regulamentos ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.

As obrigações do Vendedor ao abrigo das CGV serão suspensas pelo período durante o qual a situação de força maior se mantiver em vigor. O Vendedor terá direito a uma extensão do período de execução destas obrigações igual à duração da situação de força maior. No entanto, todos os meios razoáveis serão utilizados para pôr termo à situação de força maior ou para encontrar uma solução que permita ao Vendedor cumprir as suas obrigações contratuais.

11.7 Sujeito ao cumprimento do procedimento aqui previsto, na medida permitida pela legislação aplicável, o Vendedor compensará o Cliente em caso de danos ou perda do produto após a entrega da encomenda pela transportadora no endereço de entrega do Cliente, entregando um novo artigo ao Cliente correspondente ao artigo danificado ou perdido (sujeito a disponibilidade e utilizando o mesmo método de envio sem custos de envio adicionais, e sujeito aos mesmos termos e condições aplicáveis no momento da encomenda original), ou reembolsando ao Cliente o preço de compra e as despesas de envio pagas (desde que as despesas de envio não incluam quaisquer outros artigos entregues sem danos), a seu critério.

11.8 Qualquer comportamento fraudulento ou manobras relacionadas com reclamações ou reservas feitas relativamente a embalagens recebidas (artigos em falta, produtos danificados em particular) serão passíveis de processo civil e/ou penal.

11.9 As presentes CGV expressam a totalidade das obrigações das partes. Neste sentido, considera-se que o Cliente os aceita sem reservas. Nulo quando proibido.

11.10 Se qualquer disposição das CGV for considerada inaplicável, tal não afetará a validade das restantes disposições das CGV, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

11.11 A falha do Vendedor em reivindicar um direito ou disposição ao abrigo das CGV não constituirá uma renúncia desse direito ou disposição.

12. DADOS PESSOAIS

O Cliente confirma que leu e compreendeu a [Política de Privacidade do Marketplace](#), que explica como são recolhidos e tratados os seus dados pessoais.

13. CONTACTO

13.1 **Vendedores:** O nome e os dados de cada Vendedor serão apresentados nas especificações de cada Produto no Site, antes de o Cliente confirmar a sua encomenda.

13.2 **Operador:** Infinite Styles Services Co, Ltd com endereço em The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland

E-mail: ptcsteam@shein.com

Número da empresa: 732881

13.3 Para quaisquer problemas com os Serviços, o Cliente pode contactar a SHEIN a qualquer momento por e-mail no [Centro de Privacidade](#) ou através da nossa [plataforma de Serviço de Apoio ao Cliente](#).

13.4 Para quaisquer problemas com os Produtos, o Cliente pode contactar o Vendedor através de SHEIN, a qualquer momento, através da [plataforma de Serviço de Apoio ao Cliente](#).

14. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

14.1 Reclamações

Em caso de litígio, o Cliente deve contactar primeiro o Serviço de Apoio ao Cliente da SHEIN através do website, clicando na [secção de Apoio ao Cliente](#).

A reclamação deve ser analisada e respondida num prazo razoável a partir da data em que foi apresentada uma reclamação.

15. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS

15.1 As presentes CGV serão regidos e interpretados de acordo com a lei irlandesa, e a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias é expressamente excluída. O Cliente, que reside habitualmente noutro país europeu, beneficiará ainda da proteção que lhe é conferida pelas disposições obrigatórias da lei Portugal.

15.2 Qualquer litígio decorrente da formação, interpretação ou execução das presentes CGV será abrangido pela jurisdição exclusiva dos tribunais de Portugal ou dos tribunais do domicílio do cliente, nos termos da legislação aplicável.