

Resumo dos nossos termos e condições gerais

Os termos e condições gerais conferem-lhe uma visão geral dos nossos serviços na Zalando.pt. As nossas ofertas destinam-se exclusivamente a consumidores que efetuam compras para fins pessoais. Oferecemos-lhe uma experiência de compra e serviço personalizada para produtos Zalando.

1. Celebração do contrato:

Ao fazer uma encomenda no website da Zalando, declara que está a agir exclusivamente para fins pessoais. O seu parceiro contratual é a Zalando SE. O contrato entra em vigor quando clicar no botão de compra e receber a confirmação da encomenda. Reservamo-nos o direito de recusar ou cancelar encomendas geradas por programas automáticos ou serviços de terceiros.

2. Preços, custos de envio e condições de entrega:

Os preços indicados no momento da encomenda são preços finais e incluem o IVA aplicável à taxa normal em vigor, uniformemente aplicado em todo o território português, incluindo as regiões autónomas da Madeira e dos Açores. A Zalando suportará os custos de envio, salvo se forem especificados na encomenda métodos de envio específicos, como por exemplo entrega expresso. Poderão ser aplicados custos adicionais de envio para encomendas abaixo do valor mínimo. Será informado(a) do montante antes de finalizar a encomenda e receberá mais informações sobre este assunto nos termos e condições gerais detalhados.

3. Diversos métodos de pagamento:

São oferecidas diversas opções de pagamento, como por exemplo transferência bancária, cartão de crédito e débito, ou PayPal. Os métodos de pagamento efetivamente disponíveis no momento da encomenda podem variar, sendo informado(a) sobre os métodos específicos disponíveis antes de finalizar a encomenda.

4. Utilização de Vales Promocionais:

Os Vales Promocionais que forem emitidos como parte de campanhas publicitárias ou os Cartões Oferta que forem adquiridos também poderão ser resgatados durante o processo de pedido. Aplicam-se as respetivas condições do vale.

5. Direito de livre resolução (“arrependimento”):

Como consumidor, tem o direito legal de livre resolução. Isto significa que pode cessar este contrato em linha no prazo de 14 dias a contar da data de receção dos produtos, sem necessidade de indicar os motivos, desde que 1.) nos informe (por exemplo, por correio eletrónico ou postal) de que já não pretende manter o contrato e 2.) devolva a sua encomenda, à Zalando. Todas as outras informações sobre o direito de arrependimento

podem ser consultadas nos termos e condições gerais de venda.

6. Direito de devolução voluntária:

Oferecemos-lhe um direito de devolução adicional e voluntário, que concedemos de forma independente e sem prejuízo do direito legal de livre resolução de 14 dias. O seu direito legal de livre resolução mantém-se inalterado. Pode encontrar mais informações sobre as condições e o âmbito do direito de devolução voluntária nos termos e condições gerais.

7. Reembolsos:

Os eventuais reembolsos serão executados automaticamente utilizando o método de pagamento original.

8. Serviço de apoio ao cliente:

Por favor, consulte as [nossas páginas de ajuda ou contacte o nosso serviço de apoio ao cliente através deste link](#) caso tenha alguma dúvida.

9. Potenciais reclamações:

Estabelecemos um procedimento de denúncia e reclamação para analisar conteúdo potencialmente ilegal. Caso não concorde com a nossa decisão, tem ao seu dispor diversos mecanismos legais.

10. Diversos:

Aplicam-se os direitos legais de garantia a que o cliente tem direito. Pode encontrar mais informações sobre este assunto nos termos e condições gerais. Tem também a possibilidade de **descarregar e arquivar os termos e condições gerais**.

Procedimento de denúncia e reclamação; resolução extrajudicial de litígios

No nosso website, damos-lhe a oportunidade de denunciar produtos ou outros conteúdos que, na sua opinião, não cumprem a legislação em vigor ou as nossas condições de utilização (denúncia). Verificaremos essas denúncias e informá-lo-emos do resultado. Caso decidamos não tomar qualquer medida, terá a oportunidade de solicitar a revisão dessa decisão (reclamação). Adicionalmente, tem a possibilidade de recorrer a um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios, bem como às vias judiciais habituais.

Em caso de qualquer utilização indevida, poderemos suspender temporária (ou permanentemente) o tratamento de denúncias e reclamações. Considera-se que existe “utilização indevida” quando forem frequentemente apresentadas denúncias ou reclamações manifestamente infundadas. Ao avaliar situações de abuso e ao decidir se, e por quanto tempo, será suspenso o tratamento de denúncias e reclamações,

consideraremos todos os factos e circunstâncias de que dispomos. Esta avaliação incluirá o número absoluto de denúncias ou reclamações manifestamente infundadas, a proporção relativa dessas denúncias ou reclamações face ao total, a gravidade da utilização indevida e – se for possível determinar – as intenções da parte denunciante.

Antes de proceder à suspensão do tratamento de denúncias e reclamações, emitiremos um aviso prévio. Informá-lo-emos igualmente sobre a duração de qualquer eventual suspensão.

Termos e condições gerais Zalando

Termos e Condições Gerais (T&Cs) para encomendas efetuadas online em www.zalando.pt

Gostaríamos de o familiarizar abaixo com os nossos termos e condições padrão, que regem a forma como processamos e concluímos as suas compras.

As ofertas no nosso site www.zalando.pt destinam-se exclusivamente a consumidores que efetuem a compra para um fim que não possa ser atribuído à sua atividade comercial ou profissional.

O website zalando.pt disponibiliza para venda "produtos Zalando".

Os produtos Zalando são todos os produtos disponibilizados em zalando.pt.

1. Celebração do contrato e entrega dos produtos

1.1 Ao efetuar uma encomenda, o cliente confirma que a compra se destina exclusivamente a fins pessoais.

1.2 Para pedidos realizados online em zalando.pt, celebramos contratos apenas em língua portuguesa.

1.3 Quando encomenda mercadoria Zalando, o seu contrato é celebrado com a Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlim.

1.4 Ao clicar em "Comprar agora", está a fazer uma encomenda vinculativa para os produtos no seu carrinho de compras. Uma vez efetuada a encomenda, enviar-lhe-emos imediatamente um e-mail de confirmação da encomenda. Um contrato vinculativo é celebrado quando recebe a confirmação da encomenda da nossa parte. A Zalando reserva-se o direito de recusar qualquer encomenda antes da respetiva confirmação, nomeadamente em caso de indisponibilidade do produto ou de erros manifestos nos preços. Note que os artigos encomendados com pagamento antecipado (reservados) serão enviados assim que recebermos o pagamento do valor total da compra e dos custos de envio. Por isso, pedimos que transfira o valor da compra imediatamente após receber a confirmação da encomenda, e o no máximo no prazo de 7 dias.

1.5 O cliente consente e reconhece que os créditos do vendedor relacionados com o pagamento do preço de compra são imediatamente cedidos pelo vendedor à Zalando Payments GmbH, que, por via dessa cessão, se torna a titular legal desses créditos.

1.6 Por favor, note que, a título excecional, não temos obrigação de entregar a sua encomenda caso os nossos fornecedores não nos entreguem o stock corretamente ou atempadamente, apesar de termos seguido os procedimentos de encomenda adequados. Para que esta exceção se aplique, não podemos ser legalmente responsáveis pela indisponibilidade da mercadoria e devemos tê-lo informado da situação sem

demora injustificada. Além disso, não devemos ter assumido qualquer risco de aprovisionamento relativamente à mercadoria encomendada. Se a mercadoria estiver indisponível, reembolsaremos quaisquer pagamentos efetuados por si, sem demora injustificada.

1.7 Não assumimos o risco de ter de obter a mercadoria por outros meios (risco de aprovisionamento). Esta disposição aplica-se também a encomendas de bens genéricos (em que apenas são descritos o tipo e as características dos bens). Estamos apenas obrigados a efetuar entregas a partir do nosso stock disponível e do stock que encomendámos aos nossos fornecedores. Efetuamos entregas em Portugal. Sempre que os prazos sejam indicados em dias úteis, entende-se por dias úteis todos os dias de segunda a sexta-feira, inclusive, com exceção dos feriados.

1.8 Informamo-lo sobre o prazo de entrega na página de detalhes de cada produto, bem como antes de concluir a encomenda.

1.9 Reservamo-nos o direito de não aceitar uma encomenda ou de a cancelar caso esta tenha sido efetuada através da utilização de software, robôs, crawlers, spiders ou qualquer sistema automatizado ou comportamento programado, bem como através da utilização de serviços de terceiros para efetuar a encomenda em seu nome.

1.10 Reservamo-nos o direito de excluir clientes com um comportamento de devoluções notoriamente elevado (e invulgar) de futuras compras por um período até 12 meses. Esta medida aplica-se, em particular, a casos de devoluções repetidas e desproporcionadamente elevadas (ou comportamentos de devolução considerados "indevidos") que não correspondam a um comportamento normal de compra. Esta disposição aplica-se às devoluções efetuadas ao abrigo da política de devoluções voluntárias da Zalando, não afetando o direito legal de livre resolução (arrependimento) do consumidor.

2. Preços, custos de envio e entrega expresso

2.1. Aplicam-se os preços indicados na oferta na data em que a encomenda é efetuada. Os preços indicados são preços finais (totais), ou seja, incluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável em Portugal. A mercadoria permanece nossa propriedade, consoante o caso, até ao pagamento integral do preço de compra.

2.2. Assumimos os custos de envio, exceto em casos de entregas expresso ou se indicado de outra forma (ver também as disposições adicionais da cláusula 2.3).

2.3. Para encomendas de valor igual ou superior a 29,90 €, a entrega é gratuita. Encomendas de valor inferior a 29,90 € implicam uma taxa de entrega de 3,95 €, incluindo IVA. Esta taxa refere-se a custos decorrentes do volume da encomenda, nomeadamente manuseamento e outros serviços de envio. Os custos são incorridos e são cobrados pela Zalando.

3. Pagamento

3.1 Aceitamos, em geral, os seguintes métodos de pagamento: cartão de crédito e débito, transferência

bancária e pagamento através do PayPal. Reservamo-nos o direito de não aceitar determinados métodos de pagamento para uma encomenda específica e de indicar métodos alternativos. Note que apenas aceitamos pagamentos provenientes de contas dentro da União Europeia (UE). É da sua responsabilidade suportar quaisquer custos associados às transações monetárias.

3.2 No caso de compras com cartão de crédito, o valor será debitado no momento do envio da encomenda.

3.3 Consente em receber faturas e notas de crédito exclusivamente em formato eletrónico.

4. Vales Promocionais e respetivo resgate

4.1 Os vales promocionais são vales que não podem ser adquiridos, sendo atribuídos durante campanhas publicitárias e válidos por um determinado período de tempo.

4.2 Os vales promocionais podem ser utilizados uma única vez, associados a uma encomenda, e apenas dentro do período especificado. Certas marcas podem estar excluídas da promoção. Os vales promocionais não podem ser utilizados para a compra de cartões-oferta. Note que poderá aplicar-se um valor mínimo de encomenda para a utilização de vales promocionais.

4.3 O valor da mercadoria deve ser igual ou superior ao valor do vale promocional. Se o vale não cobrir o valor total da mercadoria, a diferença pode ser paga através de qualquer um dos métodos de pagamento aceites. O valor dos vales promocionais não será pago em dinheiro nem gerará juros. Os vales promocionais não serão reembolsados caso a totalidade ou parte da mercadoria seja devolvida.

4.4 Os vales promocionais só podem ser utilizados antes da conclusão do processo de encomenda. Não é possível aplicar vales de forma retroativa. Os vales promocionais não podem ser transferidos para terceiros. Salvo acordo em contrário, não é possível combinar vários vales promocionais.

4.5 Se utilizou um vale promocional na sua compra e, na sequência de uma revogação da sua parte, o valor total da encomenda for inferior ou igual ao valor do vale promocional, reservamo-nos o direito de lhe cobrar o preço original da mercadoria que manteve.

4.6 Independentemente do canal ou método de participação, todos os vales promocionais com prazo limitado terão início e fim simultâneos nas datas e horas especificadas no período promocional. Todos os horários são baseados na hora local de Portugal Continental (WET/WEST).

5. Termos e condições dos Cartões Oferta Zalando

5.1 Os Cartões-oferta Zalando são emitidos pela Zalando Payments GmbH, uma instituição de moeda eletrónica licenciada na Alemanha. No entanto, os Cartões-oferta Zalando não são considerados moeda eletrónica. São classificados como valores armazenados não regulados, o que significa que não estão sujeitos à supervisão da autoridade competente nem às proteções legais aplicáveis à moeda eletrónica. Em particular, não tem direito a solicitar o reembolso em dinheiro.

5.2 Os Cartões-oferta Zalando podem ser utilizados em zalando.pt e na aplicação Zalando para a compra de produtos elegíveis, comercializados pela Zalando SE. Os produtos elegíveis são bens que contribuem

para a aparência pessoal (por exemplo, vestuário ou calçado). Mais detalhes podem ser consultados no link [“Para que finalidades posso usar o meu cartão-oferta?”](#). Não é possível utilizar um Cartão-oferta Zalando para adquirir outro Cartão-oferta Zalando.

5.3 Os Cartões-oferta Zalando são válidos por um período limitado de 5 anos a contar da data de compra. Não é possível o reembolso em dinheiro nem a restituição em caso de perda ou dano.

5.4 Cada Cartão-oferta Zalando está limitado a um valor máximo de 200 €. Também é possível utilizar vários Cartões-oferta por compra, até um valor total máximo de 200 €. Qualquer saldo restante pode ser utilizado em compras futuras. O valor máximo de Cartões-oferta que pode ser utilizado por mês civil é de 5.000 €. Este é também o limite máximo de valor que pode ser associado à sua conta de cliente por mês civil.

5.5 O Cartão-oferta Zalando é normalmente ativado no prazo de 24 horas após a compra.

5.6 Os Cartões-oferta Zalando só podem ser utilizados antes de concluir a encomenda e não podem ser aplicados retroativamente.

5.7 Se cancelar a sua encomenda ou devolver produtos adquiridos com um Cartão-oferta Zalando, o valor correspondente será reembolsado no mesmo Cartão-oferta e ficará disponível para compras futuras. Se devolver produtos pagos parcialmente com um Cartão-oferta, o valor dos artigos elegíveis será deduzido primeiro do Cartão-oferta, e qualquer montante restante a reembolsar, se aplicável, será devolvido através do outro método de pagamento utilizado.

6. Direito legal de livre resolução (“arrependimento”) em relação aos produtos Zalando

Ao adquirir mercadoria Zalando, tem um direito legal de livre resolução. A primeira coisa que deve saber é que, se decidir devolver a mercadoria, pode utilizar o comprovativo de devolução digital gerado no seu perfil ou imprimir a etiqueta de devolução a partir da sua conta de cliente.

Se não tiver acesso a uma impressora, se encontrar dificuldades ao descarregar a etiqueta de devolução ou precisar de uma nova etiqueta, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para solicitar uma (dados de contacto abaixo). Pedimos a sua colaboração para evitar custos desnecessários, utilizando sempre a etiqueta de devolução ao devolver mercadoria.

Informações relativas ao direito de livre resolução:

Tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O prazo para exercer este direito é de 14 dias a contar do dia em que o comprador, ou um terceiro por ele designado (mas que não seja o transportador), tomou posse do último artigo da mercadoria.

Para exercer o seu direito de livre resolução, deve notificar-nos (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlim, e-mail: revogacao@zalando.pt) da sua decisão, através de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta

enviada por correio ou e-mail). Se preferir, pode utilizar o formulário de livre resolução em anexo, embora a sua utilização não seja obrigatória.

Também pode preencher e enviar o formulário de livre resolução ou outra declaração inequívoca online através do formulário de contacto disponível no nosso site. Se enviar a sua notificação de revogação online, enviar-lhe-emos uma confirmação de receção sem demora injustificada (por exemplo, por e-mail). Considera-se que o prazo de livre resolução foi respeitado se a sua comunicação for enviada antes do termo do respetivo prazo.

Efeitos da livre resolução:

Em caso de livre resolução do contrato, somos obrigados a reembolsar todos os pagamentos que recebemos de si, incluindo os custos de entrega (exceto quaisquer custos adicionais resultantes da sua escolha de um método de entrega diferente do método padrão mais económico por nós oferecido), sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de 14 dias a contar da data em que recebemos a sua decisão de livre resolução deste contrato. Os reembolsos serão processados utilizando o mesmo método de pagamento que usou na transação original, salvo acordo expresso em contrário. Não lhe cobraremos quaisquer taxas pelo reembolso. Podemos adiar o reembolso até termos recebido os bens devolvidos ou até nos fornecer prova de que os devolveu, consoante o que ocorrer primeiro.

É obrigado(a) a devolver ou entregar todos os bens sem demora injustificada, e o mais tardar no prazo de 14 dias a contar da data em que nos comunicou a livre resolução deste contrato.

Este requisito considera-se cumprido se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias. Assumiremos os custos de devolução, desde que utilize a etiqueta de devolução fornecida por nós para envios a partir do país onde a entrega foi efetuada. Caso contrário, será responsável pelos custos de devolução. Só será responsável por qualquer depreciação do valor dos bens se essa depreciação resultar de uma manipulação inadequada dos bens ao verificar a sua natureza, características e funcionamento.

Formulário de livre resolução (“arrependimento”):

(Se desejar exercer o seu direito de livre resolução, preencha este formulário e envie-o para nós)

A/C: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlim, e-mail: revogacao@zalando.pt

Eu/nós (*) venho/vimos por este meio resolver o contrato celebrado por mim/nós (*) para a compra do(s) seguinte(s) artigo(s) (*):

— encomendado(s) em (*) / recebido(s) em (*)

— nome do(s) cliente(s)

— morada do(s) cliente(s)

— data

(*) Apagar o que não interessa

O direito de livre resolução extingue-se antecipadamente nos contratos relativos a bens selados que tenham sido abertos após a entrega e que, por motivos de higiene, não possam ser devolvidos.

Fim do aviso

7. Possibilidade de devolução do produto até 30 dias após a receção

7.1 Sem prejuízo do seu direito legal de livre resolução, oferecemos-lhe a possibilidade de devolver os artigos no prazo de 30 dias após a sua receção. Esta opção de devolução permite-lhe, mesmo após o termo do período legal de 14 dias de livre resolução (ver “Informações sobre o direito de livre resolução” acima).

7.2 Se estiver a devolver artigos Zalando, pode utilizar o comprovativo de devolução digital gerado no seu perfil ou imprimir a etiqueta de devolução diretamente a partir da sua conta de cliente. Caso tenha dificuldades em descarregar a etiqueta de devolução ou não tenha acesso a uma impressora, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

7.3 Considera-se que os artigos foram devolvidos dentro do prazo de 30 dias se forem enviados dentro desse período. No entanto, o exercício desta opção de devolução está condicionado ao facto de os artigos terem sido apenas experimentados como o faria numa loja, e de serem devolvidos na totalidade, em bom estado, sem danos e na embalagem original. Até ao termo do prazo legal de livre resolução, aplicam-se exclusivamente as disposições legais relativas a esse direito. Esta opção de devolução não limita os seus direitos legais de garantia, aos quais continua a ter direito sem restrições. A opção de devolução não se aplica à compra de cartões-oferta.

7.4 O direito de devolução voluntária em 30 dias não se aplica a contratos relativos a bens selados que tenham sido abertos após a entrega e que, por razões de higiene, não possam ser devolvidos.

7.5 Até ao termo do direito legal de livre resolução, aplicam-se exclusivamente as condições previstas nas secções 6 e 7. Os direitos legais de garantia não são afetados pelo direito de devolução voluntária em 30 dias. O direito de devolução voluntária em 30 dias não é aplicável à compra de cartões-oferta.

8. Reembolsos

Qualquer reembolso será efetuado automaticamente para a conta utilizada no pagamento. No caso de transferência bancária ou pagamento antecipado por transferência de fundos, o reembolso será enviado para a conta a partir da qual o pagamento foi realizado. Se tiver pago através de PayPal ou cartão de crédito/débito, o reembolso será creditado na respetiva conta PayPal ou cartão de crédito/débito.

Se tiver utilizado um cartões-oferta na sua compra, o montante correspondente será creditado na sua conta de cartões-oferta.

9. Atendimento ao cliente

Em caso de dúvida, consulte [as nossas páginas de ajuda ou contacte o nosso serviço de apoio ao cliente através deste link](#).

10. Responsabilidade legal por defeitos e outras informações

10.1 A nossa responsabilidade por defeitos rege-se pelas disposições legais aplicáveis.

10.2 As ofertas disponibilizadas em www.zalando.pt destinam-se a pessoas com pelo menos 18 anos de idade.

10.3 Cada cliente só pode ter uma conta de cliente Zalando ativa a cada momento. Reservamo-nos o direito de eliminar registos múltiplos.

10.4 Estes Termos e Condições podem ser consultados em zalando.pt/zalando-terms. Pode também imprimir ou guardar este documento utilizando os comandos habituais do seu navegador (normalmente Ficheiro -> Guardar como). Pode ainda descarregar e arquivar este documento em formato PDF. Para abrir o ficheiro PDF, será necessário o Adobe Reader, que pode ser descarregado gratuitamente em www.adobe.pt, ou outro visualizador de PDF semelhante.

10.5 Também pode arquivar facilmente os detalhes da sua encomenda, descarregando os Termos e Condições e utilizando os comandos apropriados no seu navegador para guardar o resumo da encomenda apresentado na última página do processo de compra na loja online, ou aguardando a receção da confirmação automática da encomenda, que enviamos para o endereço de e-mail indicado por si no momento da compra. O e-mail de confirmação da encomenda inclui os detalhes da sua encomenda e os nossos Termos e Condições, podendo ser facilmente impresso ou guardado através do seu programa de e-mail.

10.6 Os litígios de consumo de reduzido valor económico (inferior a €5.000 (cinco mil euros)) estão sujeitos a arbitragem ou mediação obrigatória quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos a um tribunal arbitral. Os consumidores podem obter informações sobre os seus direitos junto das entidades de Resolução Alternativa de Litígios, disponíveis em www.consumidor.gov.pt. Sem prejuízo da arbitragem necessária referida no parágrafo anterior, não estamos obrigados nem manifestamos intenção de participar num processo de resolução de litígios perante uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.

10.7 **Como funciona a nossa classificação:** Os nossos sistemas de recomendação foram concebidos para o ajudar a encontrar os produtos mais relevantes entre os milhares disponíveis na nossa plataforma. Baseiam-se numa combinação de algoritmos e critérios que são continuamente aperfeiçoados para garantir uma experiência de compra otimizada.

10.7.1 Principais parâmetros que influenciam a classificação

- **Relevância para a pesquisa:** O sistema dá prioridade aos produtos que correspondem aos seus termos de pesquisa ou comportamento de navegação. Isto inclui a análise de títulos, descrições, imagens e categorias dos produtos, bem como os filtros, categorias e ordenações que selecionar.
- **Popularidade:** Produtos frequentemente comprados, bem avaliados ou visualizados por outros clientes podem ter uma classificação mais elevada, pois indicam interesse e satisfação dos consumidores.

- **Personalização:** Se estiver com sessão iniciada, o sistema pode usar o seu histórico de navegação, compras e preferências (ex.: tamanho, estilo) para adaptar os resultados aos seus interesses.
- **Preço:** Embora todas as faixas de preço estejam representadas, o sistema pode destacar produtos que se alinhem com as suas preferências anteriores e/ou promoções em vigor.
- **Promoções e conteúdos patrocinados:** Produtos em promoção ou patrocinados por vendedores podem ter maior visibilidade. Estes são claramente identificados como patrocinados para garantir transparência.
- **Disponibilidade:** Produtos em stock e prontos para envio são priorizados para melhorar a sua experiência de compra
- **Indicadores de sustentabilidade:** Produtos que cumprem critérios de sustentabilidade (ex.: materiais ecológicos ou métodos de produção sustentáveis) podem ser destacados, especialmente se demonstrar interesse por essas características.
- **País:** A versão da loja Zalando que estiver a visitar pode influenciar os produtos disponíveis para si.

10.7.2 Interação entre os parâmetros: A importância relativa destes parâmetros pode variar consoante o contexto da sua pesquisa ou sessão de navegação. Os fatores mais relevantes incluem o país, as informações do artigo, os filtros e ordenações selecionados (ex.: tamanhos preferidos), a popularidade dos artigos, bem como as suas preferências, compras e atividades de navegação:

- **Relevância da pesquisa em primeiro lugar:** Se realizar uma pesquisa específica, a correspondência com os termos pesquisados terá maior peso, enquanto fatores como popularidade ou personalização terão um papel secundário.
- **Prioridade da personalização:** Ao navegar sem uma pesquisa específica, as suas interações anteriores com a plataforma influenciarão a classificação, juntamente com a popularidade e disponibilidade dos produtos.
- **Influência das promoções:** Conteúdos patrocinados e promoções são integrados de forma equilibrada, garantindo que não se sobrepõem aos resultados orgânicos relevantes para si.

10.7.3 Transparência e controlo do utilizador: Estamos comprometidos com uma experiência de compra transparente. Para isso:

- **Identificação de conteúdos patrocinados:** Produtos patrocinados são claramente assinalados para os distinguir dos resultados orgânicos.
- **Opções de ordenação:** Pode alterar a ordenação padrão utilizando opções como “Preço: do mais baixo para o mais alto”, “Avaliações dos clientes” ou “Mais recentes”.
- **Definições de personalização:** Pode gerir as suas preferências de personalização ou optar por navegar anonimamente nas definições da sua conta.

10.7.4 Monitorização e atualização dos algoritmos: Para garantir equidade e relevância, o nosso sistema de recomendação é monitorizado e atualizado regularmente. Realizamos testes rigorosos para identificar possíveis enviesamentos e melhorar continuamente o algoritmo de acordo com as suas necessidades e expectativas.

10.7.5 Gestão das suas preferências: Os parâmetros específicos de cada sistema de recomendação podem ser consultados através do símbolo “info-i”, por exemplo, na página de catálogo. O seguinte link fornece mais informações sobre os dados de perfil utilizados e como pode influenciar a sua utilização nos sistemas de recomendação em toda a plataforma:

Link para as preferências de recomendação: [https:// zalando.pt/myaccount/recommendation-preferences/](https://zalando.pt/myaccount/recommendation-preferences/).

Com os melhores cumprimentos,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlim

Conselho de Administração: Robert Gentz e David Schröder (co-presidentes), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Presidente do Conselho de Supervisão: Kelly Bennett

Registada no Tribunal Local (Amtsgericht) de Charlottenburg, Berlim, HRB 158855 B

N.º de Identificação Fiscal (IVA): DE 260543043

N.º de registo WEEE na Alemanha: 72754189

Última atualização: 01.01.2026