

POLÍTICA DE REEMBOLSOS E DEVOLUÇÕES

Última atualização: 30 de janeiro de 2026

1. Âmbito da Política

A presente Política de Reembolsos e Devoluções aplica-se a todos os produtos e serviços digitais prestados pela LUMIFRAME, UNIPESSOAL LDA através do website <https://lumiframe.eu>.

Todos os serviços são fornecidos exclusivamente em formato eletrónico.

2. Conteúdos Digitais e Serviços

A Lumiframe presta:

- 1) conteúdos visuais digitais;
- 2) serviços de edição e melhoria de fotografias;
- 3) serviços criativos personalizados e feitos por encomenda.

Não são produzidos nem enviados bens físicos.

3. Direito de Livre Resolução

Nos termos da legislação europeia de defesa do consumidor, existe, em regra, um prazo de 14 dias para livre resolução.

No entanto, este direito não se aplica a:

- 1) conteúdos digitais fornecidos sem suporte material após o início do fornecimento;
- 2) serviços personalizados ou feitos de acordo com especificações do cliente;
- 3) serviços cuja execução tenha sido iniciada com o consentimento prévio do consumidor.

Ao efetuar uma encomenda e realizar o pagamento, o utilizador:

- 1) consente expressamente no início imediato da prestação dos serviços;
- 2) reconhece a perda do direito de livre resolução após o início da execução.

4. Condições para Reembolso

Os reembolsos poderão ser concedidos apenas nas seguintes situações:

- 1) não prestação do serviço por erro exclusivamente imputável à Lumiframe;
- 2) pagamento duplicado;

- 3) impossibilidade técnica de acesso ao conteúdo entregue, não resolvida.

Não são concedidos reembolsos em caso de:

- 1) mudança de opinião;
- 2) insatisfação baseada em critérios subjetivos;
- 3) atrasos causados pelo cliente;
- 4) serviços já executados ou parcialmente executados.

5. Serviços Personalizados

No caso de serviços personalizados:

- 1) após o início da execução, o serviço é considerado não reembolsável;
- 2) não são concedidos reembolsos parciais, salvo imposição legal.

6. Pedido de Reembolso

Os pedidos de reembolso devem ser enviados para:

Email: compliance@lumiframe.eu

O pedido deve conter:

- 1) referência da encomenda;
- 2) descrição do motivo;
- 3) documentação relevante.

7. Forma e Prazo de Reembolso

Os reembolsos aprovados serão efetuados através do mesmo meio de pagamento utilizado.

O prazo de processamento poderá variar conforme o prestador de pagamento, não excedendo, em regra, 14 dias úteis após aprovação.

8. Chargebacks

A abertura de chargebacks ou disputas de pagamento sem contacto prévio poderá resultar em:

- 1) suspensão dos serviços;
- 2) recusa de futuras encomendas.

A Lumiframe reserva-se o direito de contestar chargebacks injustificados.

9. Conformidade Legal

Nada nesta Política prejudica os direitos obrigatórios dos consumidores previstos na legislação portuguesa ou da União Europeia.