

LUAR DE MEL CREATIONS

Termos e Condições

Compras na loja online da Luar de Mel Creations, encomendas por WhatsApp ou Instagram e peças personalizadas

Última atualização: 22 de agosto de 2026

Estes Termos e Condições regulam a compra de produtos na loja online da Luar de Mel Creations, disponibilizada através da plataforma SumUp, bem como as encomendas feitas por WhatsApp, Instagram ou outro meio de comunicação à distância acordado com o cliente. Antes de concluir uma encomenda, o cliente deve ler estes Termos. Os direitos imperativos do consumidor prevalecem sempre sobre qualquer disposição em contrário.

A loja e as encomendas

Identificação e contactos

A loja Luar de Mel Creations é propriedade e é operada por:

- Titular: Cláudia Sofia da Conceição Gonçalves
- NIF: 222705370
- Morada geográfica e para devoluções: Rua dos Plátanos, Bloco A1, n.º 2, 1.º Andar, 7500-180 Vila Nova de Santo André, Portugal
- Email: ola@luardemelcreations.pt
- Telefone/WhatsApp: +351 914 317 907 (chamada para rede móvel nacional)
- Website: www.luardemelcreations.pt

Para questões sobre uma encomenda, o cliente deve indicar, sempre que possível, o nome usado na compra e o número ou a data da encomenda.

Âmbito

Estes Termos aplicam-se às compras efetuadas por consumidores, isto é, pessoas singulares que atuem com fins alheios à sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Quando o cliente atua como profissional, não se aplicam as disposições que a lei reserva exclusivamente aos consumidores.

Nas peças personalizadas, o resumo escrito da encomenda - incluindo características, materiais, preço, prazo estimado e eventuais condições específicas - integra o contrato. Se existir diferença entre esse resumo e estes Termos, prevalece o que tiver sido expressamente acordado para a peça, desde que não limite direitos legais do consumidor.

Produtos artesanais

As peças são produzidas artesanalmente. Pequenas variações de cor, forma, textura, padrão, pedra natural ou acabamento podem existir entre peças e fazem parte do carácter artesanal, desde que não alterem as características essenciais anunciadas ou expressamente acordadas.

As fotografias procuram representar os produtos com fidelidade, mas a visualização das cores pode variar consoante o ecrã. As medidas, materiais e demais características relevantes são indicados na página do produto ou no resumo escrito da encomenda personalizada.

A disponibilidade apresentada na loja pode sofrer alterações. Se, excepcionalmente, um produto pago deixar de estar disponível, a Luar de Mel Creations informa o cliente e reembolsa integralmente os montantes pagos, sem demora injustificada.

Realização e confirmação da encomenda

O contrato é celebrado em língua portuguesa. Na loja online da Luar de Mel Creations, disponibilizada através da plataforma SumUp, o cliente seleciona os artigos, revê o carrinho, introduz os dados pedidos, escolhe o meio de pagamento e confirma a encomenda. Antes de a concluir, pode rever o preço total e os dados introduzidos e corrigir eventuais erros. A conclusão da encomenda implica uma obrigação de pagamento. A encomenda fica aceite quando a Luar de Mel Creations envia ou disponibiliza a respetiva confirmação. Os dados da encomenda e a confirmação são conservados nos termos legalmente aplicáveis, podendo o cliente solicitar uma cópia.

Nas encomendas por WhatsApp, Instagram ou de peças personalizadas, o contrato só fica confirmado depois de:

- a Luar de Mel Creations enviar, por escrito, as características essenciais da peça, o preço total, o custo de envio, as condições de pagamento e o prazo estimado de preparação;
- o cliente aprovar essas informações; e
- ser confirmado o pagamento integral ou, nas peças personalizadas, o adiantamento mínimo ou a primeira prestação acordada.

A confirmação do contrato é enviada ao cliente em suporte duradouro, por email ou por outro meio que lhe permita guardar e reproduzir as informações sem alterações, no prazo máximo de cinco dias após a celebração e, o mais tardar, no momento da entrega. Inclui as informações acordadas e estes Termos, salvo se já tiverem sido facultados ao cliente em suporte duradouro antes da celebração.

A Luar de Mel Creations pode recusar uma encomenda antes da confirmação quando exista indisponibilidade de materiais, impossibilidade técnica, erro manifesto no preço ou outro motivo legítimo. Se já tiver recebido algum pagamento, devolve-o integralmente.

Dados do cliente e faturação

O cliente deve fornecer dados completos e corretos, incluindo nome, contacto e morada de entrega. Se uma entrega falhar por dados incorretos ou incompletos fornecidos pelo cliente, os custos diretos de um novo envio podem ser cobrados depois de o cliente ser informado.

A fatura ou o recibo é emitido com os dados facultados pelo cliente e de acordo com as obrigações legais aplicáveis.

Preços e pagamentos

Preços

Os preços são apresentados em euros e incluem os impostos legalmente aplicáveis, quando devidos. Antes da confirmação da encomenda, o cliente é informado do preço total, incluindo o custo de envio.

Uma alteração de preço posterior não afeta encomendas já confirmadas. Em caso de erro manifesto detetado antes da confirmação, a Luar de Mel Creations informa o cliente, que pode aceitar o preço correto ou cancelar sem qualquer custo.

Meios de pagamento

Podem ser usados os seguintes meios, consoante o canal da encomenda:

- cartão, na loja online da Luar de Mel Creations;
- MB Way;
- transferência bancária; ou
- link de pagamento SumUp.

As peças disponíveis são pagas na totalidade no momento da encomenda. A preparação começa depois de o pagamento estar confirmado.

Adiantamento nas peças personalizadas

Nas peças personalizadas, é devido um adiantamento mínimo de 50% do preço total após a aprovação do resumo da encomenda. Quando a complexidade da peça, a dimensão da encomenda ou o custo dos materiais o justifiquem, pode ser acordado um adiantamento superior ou um pagamento por fases. Estas condições são comunicadas e aceites pelo cliente antes do início do trabalho. Os valores pagos constituem adiantamentos do preço e são abatidos ao total. O preço deve estar integralmente pago antes do envio.

O trabalho começa depois de estarem aprovados, por escrito, os detalhes, o preço, o prazo estimado e as condições de pagamento e de estar confirmado o adiantamento ou a primeira prestação acordada.

Se o cliente pedir o cancelamento antes do início do trabalho, os valores pagos são devolvidos integralmente. Depois do início do trabalho, não existe direito legal de livre resolução para uma peça produzida segundo as especificações do cliente ou manifestamente personalizada. Se a Luar de Mel Creations aceitar o cancelamento nessa fase, o cliente é responsável pelo valor razoável e demonstrável dos materiais adquiridos especificamente para a peça, depois de deduzido o valor dos materiais que possam ser reutilizados ou revendidos, e pelo valor proporcional e demonstrável do trabalho já realizado. Os valores pagos são descontados nesse total. Se forem insuficientes, pode ser exigida a

diferença; se forem superiores, é devolvido o excedente. O acerto não ultrapassa o preço total acordado, salvo custos adicionais resultantes de alterações pedidas e aceites pelo cliente.

Se a Luar de Mel Creations não puder concluir a peça por motivo que lhe seja imputável, devolve integralmente os valores recebidos, sem demora injustificada, sem prejuízo de outros direitos legais do consumidor.

Se qualquer pagamento não for efetuado no prazo acordado, os trabalhos e o envio ficam suspensos. A Luar de Mel Creations contacta o cliente e concede um prazo adicional razoável para pagamento. Se o pagamento continuar em falta, pode exigir o valor em dívida ou resolver a encomenda. Em caso de resolução, aplica-se a regra de acerto de custos indicada no parágrafo anterior.

Peças personalizadas

Aprovação, alterações e prazo

O cliente é responsável por confirmar a escrita de nomes, datas, medidas, cores, pedras e restantes opções de personalização. A Luar de Mel Creations deve produzir a peça de acordo com as especificações aprovadas.

Alterações pedidas depois da aprovação só são feitas quando forem tecnicamente possíveis. Se afetarem o preço ou o prazo, a alteração apenas avança depois de o cliente aceitar, por escrito, as novas condições.

O prazo de preparação de cada peça personalizada é acordado individualmente antes do início do trabalho, tendo em conta o tipo e tamanho da encomenda, a complexidade, a disponibilidade de materiais e a disponibilidade de produção.

Exceção ao direito de livre resolução

Nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o direito de livre resolução de 14 dias não se aplica ao fornecimento de bens confeccionados de acordo com as especificações do consumidor ou manifestamente personalizados.

Esta exceção não afeta os direitos do cliente quando a peça apresenta falta de conformidade, defeito ou diferença relativamente às características aprovadas.

Preparação, envio e entrega

Prazos de preparação

Para peças disponíveis, o prazo normal de preparação é de 3 a 5 dias úteis, contado a partir do dia útil seguinte à confirmação do pagamento. Este prazo não inclui o tempo de transporte dos CTT.

Para peças personalizadas, aplica-se o prazo estimado acordado por escrito em cada encomenda. Se o prazo total previsto ultrapassar 30 dias, isso é comunicado e aceite expressamente pelo cliente antes da confirmação.

Salvo prazo diferente expressamente acordado com o cliente, a encomenda é entregue no prazo máximo de 30 dias a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

Se surgir um atraso relevante, a Luar de Mel Creations informa o cliente logo que possível e propõe um novo prazo. Mantêm-se os direitos legais do cliente, incluindo, quando aplicável, a possibilidade de conceder um prazo adicional adequado e resolver o contrato se a entrega continuar por cumprir.

Envio

As encomendas são enviadas por CTT em correio registado para Portugal continental e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

O custo de envio é de 5,00 € por encomenda para qualquer destino em Portugal. Este valor é apresentado antes da confirmação da compra.

A encomenda é enviada para a morada indicada pelo cliente. Quando exista código de seguimento, este é facultado após a expedição. O tempo de transporte dos CTT acresce ao prazo de preparação e pode variar conforme o destino.

Risco, perda ou dano no transporte

A Luar de Mel Creations é responsável pela encomenda até o cliente, ou um terceiro por ele indicado que não seja o transportador, adquirir a posse física dos bens.

Se a encomenda chegar danificada, incompleta ou não chegar, o cliente deve contactar a Luar de Mel Creations logo que possível. Fotografias da embalagem e da peça podem ajudar a resolver a situação com maior rapidez, mas a falta de comunicação imediata não elimina os direitos legais do consumidor.

Quando se confirme perda, dano ou falta de conformidade imputável ao transporte, a solução é assegurada sem custos para o cliente, nos termos legais aplicáveis.

Livre resolução e devoluções

Direito de livre resolução em produtos não personalizados

Nos produtos não personalizados comprados à distância, o consumidor pode resolver o contrato sem indicar motivo no prazo de 14 dias seguidos a contar do dia em que ele, ou um terceiro por si indicado que não seja o transportador, adquire a posse física do bem.

Quando vários bens da mesma encomenda forem entregues separadamente, o prazo conta-se da entrega do último bem. Quando um bem seja entregue em vários lotes ou elementos, conta-se da entrega do último lote ou elemento.

Para exercer o direito, o consumidor deve comunicar uma decisão clara através do email ola@luardemelcreations.pt ou por carta para a morada indicada nestes Termos. Pode usar o modelo de formulário incluído no final, mas a sua utilização não é obrigatória.

Depois de comunicar a decisão, o consumidor deve devolver o bem no prazo de 14 dias para a morada indicada na secção 'Identificação e contactos'. Recomenda-se um meio de envio com prova de expedição.

Custos e condições da devolução

No exercício do direito de livre resolução, o consumidor suporta o custo direto da devolução do bem. Não é cobrada qualquer taxa adicional de devolução.

O consumidor pode inspecionar o bem com o cuidado que seria admitido numa loja física. Só responde pela depreciação que resulte de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento do bem.

O bem deve ser protegido e embalado de forma adequada para a devolução. A embalagem original deve ser usada quando ainda esteja disponível, mas a sua falta, por si só, não impede o exercício do direito.

Reembolso

A Luar de Mel Creations reembolsa os pagamentos recebidos relativamente aos bens devolvidos e, quando toda a encomenda é objeto de livre resolução, o custo da modalidade de entrega normal oferecida, no prazo máximo de 14 dias a contar da comunicação da decisão.

O reembolso pode ser suspenso até à receção dos bens ou até o consumidor apresentar prova da devolução, consoante o que ocorrer primeiro. É usado o mesmo meio de pagamento da compra, salvo acordo expresso em contrário, sem custos adicionais para o consumidor.

Garantia legal de conformidade

Direitos em caso de falta de conformidade

A Luar de Mel Creations é responsável por faltas de conformidade que se manifestem no prazo de três anos a contar da entrega do bem, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Se a falta de conformidade se manifestar nos primeiros dois anos após a entrega, presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal seja incompatível com a natureza do bem ou da falta de conformidade. Se se manifestar nos primeiros 30 dias, o consumidor pode solicitar a substituição imediata do bem ou a resolução do contrato.

Quando exista falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nas condições e segundo a ordem previstas na lei.

A reposição da conformidade é efetuada sem custos para o consumidor, incluindo os custos necessários de transporte, materiais e mão de obra.

A reparação ou a substituição é efetuada num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, não devendo, em regra, exceder 30 dias, salvo quando a natureza ou a complexidade do bem o justifique.

O desgaste normal, os danos causados exclusivamente por utilização inadequada, acidente ou falta de cuidados razoáveis não constituem, por si só, falta de conformidade. Esta regra não altera os prazos nem as regras legais de prova.

Como comunicar um problema

O consumidor deve contactar ola@luardemelcreations.pt ou +351 914 317 907 (chamada para rede móvel nacional) e descrever o problema. Sempre que possível, deve indicar a data da compra e enviar fotografias que ajudem a avaliar a situação. A Luar de Mel Creations comunica os passos necessários para análise e resolução.

Apoio, reclamações e litígios

Apoio e reclamações

As questões e reclamações podem ser enviadas para ola@luardemelcreations.pt ou apresentadas através do contacto telefónico/WhatsApp +351 914 317 907 (chamada para rede móvel nacional).

O consumidor pode também usar o [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

Resolução alternativa de litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios competente:

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
- Telefone: 253 619 107 (chamada para a rede fixa nacional)
- Email: geral@cniacc.pt

Mais informações e apresentação de reclamações em www.cniacc.pt. O CNIACC abrange o município de Santiago do Cacém.

Privacidade e cookies

O tratamento de dados pessoais e a utilização de cookies são explicados na página [Privacidade e cookies](#). Essa página integra a informação aplicável às compras, aos contactos e à newsletter Brevo.

Utilização do site e propriedade intelectual

Os textos, fotografias, elementos gráficos, marcas e conteúdos próprios da Luar de Mel Creations estão protegidos pela legislação aplicável. Não podem ser copiados, reproduzidos ou utilizados para fins comerciais sem autorização prévia, salvo nos casos permitidos por lei.

A Luar de Mel Creations procura manter o site disponível e a informação atualizada. Podem ocorrer interrupções temporárias, erros técnicos ou manutenção. Nada nesta cláusula exclui a responsabilidade que não possa ser legalmente afastada nem os direitos relativos a encomendas já confirmadas.

Circunstâncias fora do controlo razoável

Se um acontecimento fora do controlo razoável da Luar de Mel Creations afetar a preparação ou a entrega, o cliente é informado logo que possível. São tomadas medidas razoáveis para reduzir o atraso e é proposto um novo prazo. Esta situação não limita os direitos que a lei atribui ao consumidor em caso de incumprimento.

Lei aplicável, alterações e validade

Estes Termos são regidos pela lei portuguesa. Em caso de litígio, aplicam-se as regras legais de competência territorial e de proteção do consumidor.

A Luar de Mel Creations pode atualizar estes Termos. A versão aplicável a cada encomenda é a que estiver em vigor na data da sua confirmação, salvo alteração posterior mais favorável ao cliente ou exigida por lei.

Se alguma disposição for considerada inválida ou inexecutável, as restantes mantêm-se em vigor, na medida permitida por lei.

Modelo de formulário de livre resolução

Preencher e devolver apenas se pretender resolver o contrato relativo a um produto não personalizado.

Destinatário: Cláudia Sofia da Conceição Gonçalves - Luar de Mel Creations, Rua dos Plátanos, Bloco A1, n.º 2, 1.º Andar, 7500-180 Vila Nova de Santo André; ola@luardemelcreations.pt

Declaração: Pelo presente comunico que resolvo o contrato de compra e venda relativo ao(s) seguinte(s) bem(ns):

Bem(ns): _____

Encomendado(s) em / recebido(s) em: _____

Nome do consumidor: _____

Morada do consumidor: _____

Data: _____

Assinatura: _____ (apenas se o formulário for enviado em papel)