

Informação ao Consumidor

Identificação, contactos, reclamações e resolução alternativa de litígios

RESPONSÁVEL

Cristiana Santos | Performa-te

VERSÃO

9 de agosto de 2026

CONTACTO

cris.santos@performa-te.com

APLICAÇÃO

Website e Academia LEVEL UP

1. Prestador do serviço

Prestador

Cristiana Santos

Nome comercial

Performa-te

NIF

203 437 888

Domicílio profissional

Rua António da Cruz Barbosa, n.º 60, 3870-327 Torreira Portugal

Email

cris.santos@performa-te.com

Telefone

(+351)966638056 | Dias úteis das 10h – 16h

Serviço

Academia LEVEL UP, programa educativo para adolescentes do 7.º ao 10.º ano

2. Contratação, pagamento e faturação

A compra é concluída no checkout da Hotmart. A plataforma operacionaliza o pagamento, os documentos associados à transação e o canal de pedido de reembolso, de acordo com as condições apresentadas antes da compra. A prestadora do programa é Cristiana Santos, sob o nome comercial Performa-te.

Antes de concluir a compra, o consumidor deve confirmar o preço, a modalidade de pagamento, o prazo de reembolso apresentado, estes Termos e Condições e a Política de Privacidade.

3. Direito de livre resolução

Nos contratos celebrados à distância, o consumidor dispõe, em regra, de 14 dias seguidos a contar da celebração do contrato para exercer o direito de livre resolução, sem necessidade de indicar motivo. O pedido pode ser submetido através dos canais da Hotmart ou por declaração inequívoca enviada para cris.santos@performa-te.com.

Se o consumidor solicitar o início do serviço dentro desse prazo, aplicam-se as regras legais relativas à execução iniciada a pedido do consumidor e, quando for o caso, ao pagamento proporcional do que já tiver sido prestado. Uma garantia comercial mais favorável apresentada no checkout mantém-se aplicável.

4. Contacto e reclamações

Questões, pedidos de apoio ou reclamações podem ser enviados para cris.santos@performa-te.com. Para facilitar a análise, deve ser indicado o nome do comprador, o email usado na compra, a identificação da transação e uma descrição objetiva da situação.

5. Livro de Reclamações Eletrónico

O consumidor pode apresentar uma reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico:
<https://www.livroreclamacoes.pt/>.

6. Resolução alternativa de litígios de consumo

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

CNIACC, Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Website: <https://www.cniacc.pt/>

Email geral: geral@cniacc.pt

Telefone: 253 619 107, chamada para a rede fixa nacional.

O CNIACC inclui o município da Murtosa na sua abrangência territorial. A informação prestada não impede o consumidor de recorrer aos tribunais judiciais ou a outros meios legalmente competentes.

7. Lei aplicável

À relação de consumo aplica-se a lei portuguesa, sem prejuízo de normas imperativas mais favoráveis aplicáveis ao consumidor. A informação desta página complementa, e não substitui, os Termos e Condições e as condições específicas apresentadas no checkout.

Referências legais e institucionais

Direção-Geral do Consumidor, entidades RAL: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo>

CNIACC, abrangência territorial: <https://www.cniacc.pt/pt/abrangencia-territorial>

Livro de Reclamações Eletrónico: <https://www.livroreclamacoes.pt/>

Decreto-Lei n.º 24/2014: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/24-2014-572450>