

Diapositivo 1



POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

A Kuenha é uma plataforma que facilita pagamentos para Criadores de conteúdos de produtos digitais. Embora não vendamos produtos directamente, oferecemos tecnologia para que os membros da nossa Comunidade possam disponibilizar seus produtos.

1. Direito ao Reembolso

Ao adquirir um produto digital pela plataforma Kuenha, você tem direito a solicitar o reembolso dentro de 7 dias, caso não esteja satisfeito. Este direito está garantido pela Lei n.º 15/03 - Lei de Defesa do Consumidor.

2. Passos para Solicitar o Reembolso

- a) Contacto com o Vendedor: Inicie o processo de reembolso entrando em contacto directamente com o vendedor do produto. As informações de contacto do vendedor podem ser encontradas no e-mail de confirmação de compra.
- b) Solicitação via Plataforma Kuenha: Caso o vendedor não responda em 72h, você pode solicitar o reembolso directamente pela plataforma Kuenha através deste [link](#).

3. Processamento do Reembolso

- Os vendedores são obrigados a autorizar o reembolso se solicitado dentro do período de 7 dias.

Kuenha is a platform that facilitates payments for creators of digital product content. Although we do not sell products directly, we offer technology so that members of our Community can make their products available.

1. Right to Refund

When purchasing a digital product through the Kuenha platform, you have the right to request a refund within 7 days if you are not satisfied. This right is guaranteed by Law No. 15/03 - Consumer Protection Law.

2. Steps to Request a Refund

- a) Contact the Seller: Start the refund process by contacting the seller of the product directly. The seller's contact information can be found in the purchase confirmation email.
- b) Request via the Kuenha Platform: If the seller don't answer in 72h, you can request a refund directly via the Kuenha platform through this [link](#).

3. Refund Processing

- Sellers are required to authorize refunds if requested within the 7 day period.

- O tempo necessário para o reembolso dependerá da forma de pagamento utilizado pelo Cliente.

4. Dificuldades para Contactar o Vendedor

Se o vendedor não responder suas solicitações dentro do prazo de 3 dias, a Kuenha pode intervir. Utilize este [link](#) para conversar directamente connosco.

5. Reembolso após o Prazo de 7 Dias

- Após o período de 7 dias, a possibilidade de reembolso dependerá exclusivamente do vendedor. Entre em contacto directamente com ele para discutir essa possibilidade.
- A Kuenha só pode processar reembolsos dentro do prazo de 7 dias, conforme a legislação.

6. Reembolso de Ingressos para Eventos Presenciais

- Para ingressos de eventos presenciais, você pode solicitar o reembolso até 7 dias após a compra.
- Se a compra foi feita 7 dias ou menos antes do evento, o prazo limite para solicitação de reembolso é de 48 horas antes do início do evento.

- The time required for reimbursement will depend on the payment method used by the Customer.

4. Difficulties in Contacting the Seller

If the seller does not respond to your requests within 3 days, Kuenha may intervene. Use this [link](#) to chat directly with us.

5. Refund after 7 Days Deadline

- After the 7-day period, the possibility of refund will depend exclusively on the seller. Please contact him directly to discuss this possibility.
- Kuenha can only process refunds within 7 days, in accordance with legislation.

6. Ticket Refunds for In-Person Events

- For in-person event tickets, you can request a refund up to 7 days after purchase.
- If the purchase was made 7 days or less before the event, the deadline for requesting a refund is 48 hours before the start of the event.

7. Cobranças Não Reconhecidas

Se você identificar uma cobrança no seu cartão de crédito com a descrição "Kuenha" e não reconhecer a transacção, entre em contacto connosco imediatamente para que possamos averiguar a situação.

- Envie um e-mail para reembolso@kuenha.com com as seguintes informações:
 - o Data da compra
 - o Nome do Produto
 - o Valor do produto
 - o Método de Pagamento
 - o Comprovativo de Pagamento (pode ser uma captura de tela do aplicativo do banco).

8. Contacto e Suporte

Para qualquer dúvida ou suporte adicional, entre em contacto connosco pelo e-mail reembolso@kuenha.com

Estamos aqui para garantir a sua satisfação e segurança ao utilizar nossa plataforma.

7. Unrecognized Charges

If you see a charge on your credit card with the description "Kuenha" and do not recognize the transaction, please contact us immediately so we can investigate the situation.

- Send an email to reembolso@kuenha.com with the following information:
 - o Date of purchase
 - o Product Name
 - o Value of the product
 - o Payment Method
 - o Proof of Payment (this can be a screenshot of the bank's application).

8. Contact and Support

For any questions or additional support, please contact us at reembolso@kuenha.com

We are here to ensure your satisfaction and safety when using our platform.

Diapositivo 1

