

Política de Cancelamento e Reembolsos — KidzSpace

Última atualização: Julho de 2026

A presente Política de Cancelamento e Reembolsos estabelece as regras e condições aplicáveis ao cancelamento de reservas efetuadas através da plataforma **KidzSpace**, tanto por parte dos Clientes (Pais) como por parte dos Parceiros (Espaços/Fornecedores).

1. Estrutura de Pagamento da Reserva

Na KidzSpace, a confirmação de qualquer reserva envolve o pagamento online de um sinal correspondente a **50% do valor total** da festa . Os restantes **50%** são pagos diretamente ao Parceiro no dia do evento. As regras de reembolso apresentadas aplicam-se exclusivamente ao valor do sinal pago online através da plataforma.

2. Cancelamento por parte do Cliente (Pais)

Caso o Cliente pretenda cancelar uma reserva confirmada, o direito ao reembolso do sinal pago online varia em função da antecedência com que o cancelamento é comunicado à KidzSpace:

Prazo de Antecedência	Condição de Reembolso do Sinal (50% Pago Online)
Até 14 dias antes do evento	Reembolso Total (100%): O montante pago online é integralmente devolvido ao Cliente pelo mesmo meio de pagamento.
Entre 13 e 7 dias antes do evento	Reembolso Parcial (50%): É devolvido metade do valor pago online (correspondente a 25% do custo total da festa).

3. Alteração de Data da Festa

Atualmente, o processo automático de alteração ou remarcação de datas não se encontra disponível na plataforma. Caso pretenda alterar a data do evento, o Cliente deve solicitar o cancelamento da reserva atual (sujeito aos prazos expostos na secção 2) e efetuar uma nova reserva na data desejada.

4. Cancelamento por parte do Parceiro (Espaço)

Na eventualidade excecional de o Parceiro ter de cancelar uma reserva confirmada por motivos imputáveis ao próprio ou de força maior (ex.: avaria nas instalações, sinistro):

- O Cliente será notificado de imediato.
- O Cliente terá direito ao **reembolso integral (100%)** do valor pago no ato da reserva através da plataforma.
- A KidzSpace empenhar-se-á em auxiliar o Cliente a encontrar uma data ou espaço alternativo disponível.

5. Condições de Força Maior

Cancelamentos decorrentes de situações extraordinárias e imprevistas (como intempéries extremas que impeçam a abertura de espaços ao ar livre, se aplicável) serão analisados caso a caso, em articulação com o Parceiro, procurando sempre a remarcação da festa ou a devolução do montante pago.

6. Processamento dos Reembolsos

Todos os reembolsos aprovados são processados pela KidzSpace utilizando a mesma forma de pagamento selecionada pelo Cliente aquando da reserva, no prazo máximo de 5 a 10 dias úteis após a confirmação do cancelamento.