Política de Reagendamento e Cancelamento — KidzSpace

Última atualização: Outubro de 2026
A presente Política de Reagendamento e Cancelamento estabelece as regras e condições aplicáveis à alteração ou 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 - este valor depende do valor total da reserva e pode ser entre 50 e 250€. O restante é pago 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, este é informado que não será de qualquer forma reembolsado pelo pagamento do sinal, independentemente da antecedência ou motivo que o levam a desmarcar a Festa.

3. Alteração de Data da Festa

A possibilidade de reagendar uma Festa depende unicamente da decisão dos Parceiros.
De momento, o Parceiro tem a opção de aceitar ou não reagendamentos - conforme a sua opção, o Cliente é informado já no momento inicial da reserva.
O processo de reagendamento - quando é aceite pelo Parceiro - é gratuito e pode ser realizado até 3 vezes, sempre para uma data posterior à data inicial.

O reagendamento poderá não ser automático, podendo o Parceiro rejeitar a nova data sugerida.

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 do sinal 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.