POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

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 uma tecnologia de ponta para que os membros da nossa Comunidade possam disponibilizar seus produtos digitais.

Comprar produtos digitais na Kuenha é uma experiência prática e segura, mas, como em qualquer compra, pode haver situações em que você precise solicitar a devolução do seu investimento. Nesta Política, abordaremos tudo que você precisa saber sobre o processo de reembolso na Kuenha, desde a solicitação até os prazos e os direitos do consumidor.

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.

Este direito está garantido pela Lei n.º 15/03, de 22 de Junho - Lei de Defesa do Consumidor.

Kuenha is a platform that facilitates payments for digital product content creators. Although we do not sell products directly, we offer cutting-edge technology so that the members of our Community can make their digital products available.Buying digital products on Kuenha is a practical and secure experience, but, as with any purchase, there may be situations where you need to request a refund of your investment. In this Policy, we will cover everything you need to know about the refund process at Kuenha, from the request to the deadlines and consumer rights.

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.

This right is guaranteed by Law No. 15/03, dated June 22 - Consumer Protection Law.

POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

2. Quando posso solicitar um reembolso?

Existem algumas situações específicas em que você pode solicitar um reembolso na Kuenha:

- **Produto com problemas técnicos: Se o produto adquirido apresentar falhas, bugs ou erros que impeçam o seu acesso ou uso, você pode solicitar o reembolso.**
- **Conteúdo diferente do anunciado: Se o conteúdo do produto adquirido for diferente do descrito na página de venda, você também pode solicitar o reembolso.**
- **Produto não atende às expectativas: Se o produto não atender às suas expectativas, você pode solicitá-lo em um prazo específico, desde que ele atenda aos requisitos da política de reembolso da Kuenha.**
- **Insatisfação com o produto: Caso você não tenha se sentido satisfeito com o produto, você pode solicitar a devolução dentro do prazo previsto pela Kuenha.**

2. When can I request a refund?

There are some specific situations in which you can request a refund on Kuenha:

- Product with technical issues: If the purchased product has faults, bugs, or errors that prevent you from accessing or using it, you can request a refund.
- Content different from what was advertised: If the content of the purchased product is different from what was described on the sales page, you can also request a refund.
- Product does not meet expectations: If the product does not meet your expectations, you can request a refund within a specific period, provided it meets the requirements of Kuenha's refund policy.
- Dissatisfaction with the product: If you are not satisfied with the product, you can request a return within the period stipulated by Kuenha.

POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

3. Como solicitar um reembolso?

A solicitação do reembolso é feita através deste link: refund.kuenha.com

4. O que acontece depois da solicitação de um reembolso?

Após enviar a solicitação de reembolso, o vendedor irá analisar o seu pedido e verificar se ele atende aos requisitos para reembolso. Esse processo pode levar até 2 dias úteis.

- **Aprovação do reembolso:** Se a sua solicitação for aprovada, o valor do produto será reembolsado no conta banária (IBAN) inserido no formuláro de pedido de reembolso (refund.kuenha.com).
- **Rejeição do reembolso:** Caso a sua solicitação seja rejeitada, a Kuenha irá enviar um e-mail com a justificativa da rejeição do reembolso.

3. How to request a refund?

The refund request is made through this link: refund.kuenha.com

4. What happens after the refund request?

After submitting the refund request, the seller will review your request and check if it meets the requirements for a refund. This process may take up to 2 business days.

- Refund approval: If your request is approved, the product amount will be refunded to the bank account (IBAN) entered in the refund request form (refund.kuenha.com).
- Refund rejection: If your request is rejected, Kuenha will send an email with the reason for the refund rejection.

POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

5. Existe uma taxa associada ao pedido de reembolso?

A Kuenha aplica uma taxa de serviço de 10% nos reembolsos devido aos custos operacionais associados a cada transacção. Sempre que um pagamento é efectuado, a Kuenha arca com uma taxa cobrada pela EMIS, bem como a nossa Entidade Financeira. Caso o reembolso fosse feito integralmente, estaríamos assumindo um prejuízo, pois a taxa inicial já teria sido paga e não seria reembolsada para nós.

Dessa forma, a retenção de 10% no valor do reembolso é necessária para cobrir esses custos e garantir a sustentabilidade do nosso serviço, evitando perdas financeiras a cada transacção desfeita.

6. Dificuldades para solicitar reembolso

Caso tenhas dificuldades de solicitar um reembolso, utilize este link para conversar directamente connosco.

5. Is there a fee associated with the refund request?

Kuenha applies a service fee of 10% on refunds due to the operational costs associated with each transaction. Whenever a payment is made, Kuenha incurs a fee charged by EMIS, as well as by our Financial Institution. If the refund were made in full, we would be absorbing a loss, as the initial fee has already been paid and would not be refunded to us.

Thus, the retention of 10% of the refund amount is necessary to cover these costs and ensure the sustainability of our service, avoiding financial losses on each canceled transaction.

6. Difficulty requesting a refund

If you have difficulty requesting a refund, use this link to chat directly with us.

POLÍTICA DE REEMBOLSO
REFUND POLICY

7. Reembolso após o Prazo de 7 Dias

- Após o período de 7 dias, a possibilidade de reembolso dependerá exclusivamente do vendedor porque não estará disponível no nosso sistema de reembolso. Entre em contacto directamente com o vendedor para discutir essa possibilidade.
- A Kuenha só pode processar reembolsos dentro do prazo de 7 dias, conforme a legislação em vigor.

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. Refund after the 7-Day Period

- After the 7-day period, the possibility of a refund will depend solely on the seller, as it will no longer be available in our refund system. Contact the seller directly to discuss this possibility.
- Kuenha can only process refunds within the 7-day period, as per the current legislation.

8. Contact and Support

For any questions or additional support, please contact us via email at (reembolso@kuenha.com).We are here to ensure your satisfaction and safety while using our platform.

kuenha

Seja Independente