

POLÍTICA DE REEMBOLSO, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO

1. Cancelamento e Cobrança de Multas

- **1.2. Taxa Aplicável (Multa):** Aplicada em caso de cancelamento após a deslocação do Provedor, no valor de **50% do valor do Serviço**.
- **1.3. Forma de Cobrança e Inabilitação:**
 - Se o débito da taxa falhar, o valor será **registrado como dívida**.
 - O Utilizador será **imediatamente INABILITADO de solicitar qualquer novo serviço** na Plataforma (assistência rodoviária ou Marketplace) até que a totalidade da dívida seja liquidada.
 - O não pagamento da Taxa de Cancelamento no prazo de 30 (trinta) dias pode levar à **rescisão unilateral** da conta do Utilizador.

2. Reembolsos (Serviço de Assistência Rodoviária)

- **2.1. Reembolso Total:** Apenas em caso de falha de serviço (Provedor não apareceu após 90 minutos do ETA) ou falha técnica comprovada da Plataforma.
- **2.3. Processo de Reembolso:** Reembolso processado para o **método de pagamento original** no prazo de **7 a 14 dias úteis**, após notificação do Utilizador e aprovação pela Mbeleka.

3. Devolução e Troca (Marketplace Digital)

- **3.1. Responsabilidade:** A responsabilidade e gestão da devolução e do reembolso são do **Parceiro Vendedor**, isentando a Mbeleka.
- **3.2. Condições:** Devolução permitida em caso de peça danificada, defeituosa ou incompatível (desde que o erro não seja do Utilizador), no prazo máximo de **7 dias** após a receção.