



1) Política de Reembolsos e Devoluções — Drena

Última atualização: 30/03/2026

1. Quem somos

Drena (“nós”), com sede em **3 The Quadrant, Warwick Rd, Coventry CV1 2DY, Reino Unido**.

E-mail: muita@drena.com | Telefone: +44 7366 822442.

2. O que vendemos

Vendemos **bilhetes digitais** (PDF/QR-code enviado por e-mail) **em nome de organizadores terceiros** (“Organizador”). A Drena atua como **bilheteira/marketplace**, não sendo a produtora nem responsável pela realização do evento.

3. Entrega do bilhete

A entrega é **digital** e normalmente ocorre **imediatamente** após confirmação de pagamento. Se não receber o e-mail, verifique spam/lixo; se persistir, contacte suporte.

4. Idade e identificação

Apenas maiores de 18 anos. É obrigatória a apresentação de ID válido à entrada, quando solicitado pelo Organizador/segurança. O **acesso pode ser recusado** sem direito a reembolso se os requisitos não forem cumpridos.

5. Sem transferências/revenda

A **revenda** e a **transferência de titularidade** do bilhete **não são permitidas**. Bilhetes obtidos por canais não autorizados podem ser inválidos.

6. Direito de livre resolução (14 dias) e exceções

Por regra, compras online podem ter 14 dias para cancelamento. **Contudo, bilhetes para eventos com data/período específico são serviços de lazer isentos de livre resolução**; por isso, **não aceitamos devoluções** por arrependimento após a compra. Para conteúdos/serviços digitais iniciados de imediato, o direito também pode não

aplicar-se quando o cliente consente a execução imediata e reconhece a perda do direito. [wordpress.org], [mcpanalytics.ai], [databloo.com]

7. Política de não reembolso (salvo exceções abaixo)

- **Não efetuamos devoluções** por mudança de planos, atrasos pessoais, impossibilidade de comparecer, erro na seleção do evento/data ou outras razões semelhantes.
- **Taxas de serviço/comissão** não são reembolsáveis em qualquer cenário.

8. Eventos cancelados ou adiados

- **Cancelado:** poderemos disponibilizar **reembolso parcial** (valor e condições a definir com o **Organizador**). Informação será enviada por e-mail com prazos e procedimento.
- **Adiado/alterado:** os bilhetes **mantêm-se válidos** para a nova data; caso o Organizador permita, poderemos aceitar pedidos de reembolso conforme orientações que nos forem dadas.

A obrigação de executar/alterar/cancelar um evento é do **Organizador**; a Drena age como intermediária na comunicação e, quando aplicável, no processamento do reembolso.

9. Problemas técnicos com o bilhete

Se o **QR-code** não funcionar ou houver erro evidente de emissão, contacte-nos antes do evento. Emitiremos novo bilhete ou, se não for possível, analisaremos solução adequada.

10. Segurança, acesso e conduta

A entrada pode ser recusada sem reembolso em situações de: incapacidade de provar idade, estado de intoxicação, comportamento abusivo, posse de objetos proibidos ou incumprimento de regras do local.

11. Como pedir ajuda

Suporte: muita@drena.com — resposta **em 2 dias úteis (08:00–18:00)**.