

POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Última atualização: 06/agosto/2022

Esta Política de Cancelamento estabelece os termos e condições para o cancelamento de serviços reservados com a CWB TRAVEL. Ao efetuar uma reserva, o cliente concorda com esta política.

1. CANCELAMENTO POR PARTE DO CLIENTE E PARCEIROS

- **Procedimento de Cancelamento:**

- O pedido de cancelamento deve ser comunicado à CWB TRAVEL por escrito, através de:
 - Email: booking@cwbttravel.com
 - WhatsApp: +351 929 009 157
- O cancelamento só é considerado efetivo após recepção da confirmação de leitura/resposta por parte da CWB TRAVEL.

- **Condições de Reembolso do Sinal (30% do valor total do serviço):**

- **Para Transfers:**
 - Cancelamento com 24 horas ou mais de antecedência em relação à hora agendada do serviço: Reembolso integral do sinal pago.
 - Cancelamento entre 24 horas e 12 horas de antecedência: Reembolso de 50% do sinal pago.
 - Cancelamento com menos de 18 horas de antecedência: Não há reembolso.
- **Para Tours (qualquer duração, incluindo City Tours):**
 - Cancelamento com 48 horas ou mais de antecedência em relação à hora agendada do serviço: Reembolso integral do sinal pago.
 - Cancelamento entre 48 horas e 36 horas de antecedência: Reembolso de 50% do sinal pago.

- Cancelamento com menos de 36 horas: Não há reembolso.
- **Bilhetes e Entradas em Atrações:**
 - Caso o serviço reservado inclua bilhetes para atrações, passeios de barco ou outros serviços de terceiros já adquiridos pela CWB TRAVEL em nome do cliente, o custo desses bilhetes/serviços **não é reembolsável**, independentemente da antecedência do cancelamento. Esse valor será deduzido de qualquer reembolso do sinal a que o cliente possa ter direito. A CWB TRAVEL informará o cliente sobre estes custos no momento da reserva, se aplicável.
- **Não Comparência (No-Show):**
 - Em caso de não comparência do cliente (conforme definido na Política de Reservas), o valor pago não será reembolsado.
- **Processamento de Reembolsos:**
 - Os reembolsos devidos serão processados pela CWB TRAVEL no prazo máximo de 72 horas úteis após a confirmação do cancelamento e validação das condições de reembolso.
 - O reembolso será efetuado, preferencialmente, pelo mesmo método de pagamento utilizado para o sinal, ou por transferência bancária para IBAN a ser indicado pelo cliente.

2. CANCELAMENTO POR PARTE DA CWB TRAVEL

- A CWB TRAVEL reserva-se o direito de cancelar um serviço nas seguintes circunstâncias:
 - Condições meteorológicas adversas que comprometam a segurança da operação.
 - Avaria do veículo sem possibilidade de substituição em tempo útil.
 - Indisponibilidade imprevista e insubstituível do motorista/guia (ex: doença súbita).

- Impossibilidade de realizar o serviço devido a restrições governamentais, greves que afetem diretamente a operação, ou outros motivos de força maior.
- Não cumprimento por parte do cliente das obrigações essenciais da reserva (ex: falta de pagamento final).
- **Direitos do Cliente em Caso de Cancelamento pela CWB TRAVEL:**
 - Nestas situações, a CWB TRAVEL informará o cliente com a maior brevidade possível e oferecerá as seguintes opções:
 1. **Reembolso integral** de todos os montantes pagos pelo cliente, incluindo o valor de quaisquer bilhetes já adquiridos pela CWB TRAVEL para o serviço.
 2. **Reagendamento** do serviço para uma nova data/hora, sem custos adicionais, mediante disponibilidade de ambas as partes.
 3. **Substituição por outro serviço** de valor equivalente, mediante acordo com o cliente. Se o serviço alternativo for de valor inferior, a diferença será reembolsada. Se for de valor superior, a diferença poderá ser cobrada, mediante acordo.
 - A CWB TRAVEL não se responsabiliza por quaisquer outros custos incorridos pelo cliente devido ao cancelamento (ex: bilhetes aéreos, alojamento não relacionado com o serviço direto da CWB TRAVEL).

3. CANCELAMENTO POR MOTIVOS DE FORÇA MAIOR

- Consideram-se motivos de força maior eventos imprevisíveis e inevitáveis, alheios à vontade das partes, que impeçam o cumprimento do contrato, tais como (mas não limitados a): desastres naturais, pandemias declaradas, atos de terrorismo, guerra, greves generalizadas que afetem a mobilidade, decretos governamentais que restrinjam a circulação ou a atividade turística.
- **Cancelamento devido a Força Maior (iniciativa do Cliente ou da CWB TRAVEL):**

- Se um serviço tiver de ser cancelado devido a um motivo de força maior reconhecido, que impeça diretamente a sua realização, a CWB TRAVEL procederá ao **reembolso integral** dos valores pagos pelo cliente.
- Ambas as partes deverão comunicar a impossibilidade de realização do serviço assim que tomarem conhecimento do evento de força maior.
- Poderá ser oferecida a opção de reagendamento ou crédito para utilização futura, mediante acordo entre as partes.

4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Estas políticas são regidas pela legislação portuguesa. A CWB TRAVEL é uma empresa de Animação Turística registada RNAAT N°889/2023 e cumpre o regime jurídico aplicável à sua atividade, bem como a legislação de defesa do consumidor.
- Em caso de litígio, as partes procurarão uma solução amigável. Não sendo possível, será competente o foro da comarca da sede da CWB TRAVEL, conforme aplicável.

Francis Nascimento Negrão Unipessoal Lda
Cwb Travel

Francis Nascimento Negrão
Unipessoal, LDA
NIF: 517 016 630
E-mail: adm@cwbtavel.com