

POLÍTICA DE QUALIDADE E ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. Objetivo

Assegurar a excelência na prestação dos serviços de transporte turístico, promovendo a satisfação, segurança e conforto dos clientes, por meio de processos eficientes, equipa qualificada e compromisso com a melhoria contínua.

2. Compromissos da CWB TRAVEL

- **Atendimento personalizado:** Priorizamos o contacto humanizado, ouvindo atentamente as necessidades e expectativas dos clientes para oferecer soluções adequadas.
- **Pontualidade e confiabilidade:** Cumprimos rigorosamente horários e garantimos a entrega integral dos serviços contratados.
- **Qualidade da frota e segurança:** Mantemos veículos modernos, confortáveis e submetidos a manutenção rigorosa, com foco na segurança de todos.
- **Profissionalismo da equipa:** Investimos em formação contínua para motoristas e colaboradores, assegurando atendimento cortês, eficiente e respeitoso.
- **Transparência:** Informamos claramente preços, condições, políticas e alterações relevantes, evitando surpresas ao cliente.
- **Resolução eficiente de problemas:** Dúvidas, incidentes e sugestões são tratados com diligência e rapidez, procurando soluções eficazes.

3. Melhoria Contínua

- Realizamos avaliações periódicas de satisfação por meio de pesquisas e análise de feedbacks.
- Utilizamos os resultados para aprimorar processos, formação interna e oferta de serviços.

- Ouvimos sugestões para inovar e alinhar nossos serviços às expectativas do mercado.

4. Canais de Atendimento

- Disponibilizamos atendimento via e-mail, WhatsApp e telefone.
- As solicitações dos clientes são respondidas em até 24 horas úteis.

5. Direitos do Cliente

- Garantimos atendimento respeitoso, eficiente e conforme acordado em contrato.
- O cliente pode apresentar reclamações, elogios ou sugestões para contribuir com a melhoria dos serviços.
- Asseguramos a confidencialidade de todas as informações pessoais compartilhadas durante o atendimento.

Esta política traduz o compromisso da CWB TRAVEL com a excelência, respeito às normas legais e superação das expectativas dos clientes, reforçando a confiança e a reputação da empresa no setor de transporte turístico.