

POLÍTICA DE REEMBOLSO E COMPENSAÇÃO COMPLEMENTAR

1. Objetivo

Estabelecer critérios claros, justos e transparentes para a devolução de valores e possíveis compensações a clientes, reforçando o compromisso da CWB TRAVEL com os direitos do consumidor e as normas da legislação portuguesa e da União Europeia.

2. Âmbito

Aplicável a todos os serviços turísticos prestados pela CWB TRAVEL em Portugal e no exterior, abrangendo clientes finais, parceiros e terceiros contratados.

3. Procedimentos de Reembolso

- **Direito ao reembolso:** O cliente tem direito à devolução de valores pagos nas situações previstas na Política de Cancelamento, por desistência do serviço (dentro dos prazos estabelecidos), cancelamento por motivo de força maior, impossibilidade de prestação do serviço por parte da CWB TRAVEL ou outras situações previstas em lei.
- **Prazos:** Os reembolsos serão processados no prazo máximo de 14 dias após a confirmação do direito ao reembolso, conforme a legislação europeia, salvo se outro prazo for combinado por escrito.
- **Forma de devolução:** O reembolso será realizado, preferencialmente, pelo mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente. Se não for possível, será feito por transferência bancária para IBAN formalizado pelo cliente.
- **Descontos previstos:** Custos de bilhetes não reembolsáveis adquiridos para terceiros, taxas bancárias ou custos comprovadamente irrecuperáveis poderão ser deduzidos do valor devolvido.

4. Compensação Complementar

- **Responsabilidade objetiva:** Se houver falha comprovada da CWB TRAVEL (como não prestação do serviço, atraso relevante sem justificativa ou prestação deficitária), será estudada compensação além do reembolso, podendo incluir:
 - Crédito para novo serviço no valor equivalente ao impacto sofrido.

- Pagamento de compensação financeira adequada ao prejuízo comprovado.
- Custos extraordinários incorridos pelo cliente e que estejam devidamente documentados (ex: deslocamento alternativo, perdas diretas).
- **Limites:** Está excluída qualquer compensação indireta (ex: perdas de lucro, oportunidades comerciais ou férias), exceto se determinada por sentença judicial.
- **Soluções alternativas:** Sempre que possível, a CWB TRAVEL oferece a remarcação do serviço, atualização para categoria superior ou outro benefício como compensação voluntária além das obrigações legais.

5. Procedimento para Solicitação

- A solicitação deve ser feita por escrito em até 7 dias corridos após o evento que motivou o pedido, indicando dados completos da reserva e demonstrando as razões do pedido.
- A CWB TRAVEL responderá em até 5 dias úteis, indicando os trâmites e dando parecer fundamentado.
- Em caso de divergência, o cliente pode recorrer à Resolução Alternativa de Litígios (RAL) ou formalizar reclamação no Livro de Reclamações Eletrônico.

6. Disposições Finais

- Esta política complementa e se articula com as demais (Cancelamento, Reservas, Condições Gerais), prevalecendo sempre o que for mais benéfico ao cliente no limite da lei.
- A política será revista e aprimorada periodicamente para adequação às melhores práticas e atualizações legais.

A CWB TRAVEL reafirma, por meio desta política, o seu compromisso com a ética, a confiança e a valorização dos clientes em todas as situações que requeiram reembolso ou compensação complementar.