

POLÍTICA DE RESERVAS - GERAL

Última atualização: 24 de julho de 2025

Agradecemos por escolher a CWB TRAVEL para seus serviços de transporte e turismo em Portugal e Europa. Esta Política de Reservas regula todos os aspetos relacionados à realização, confirmação, alterações e formalização das reservas, assegurando transparência, proteção dos clientes e respeito à legislação aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 17/2018, o RGPD (Regulamento UE 2016/679), e normas específicas do setor turístico.

1. Serviços Oferecidos

- Transfers privados (aeroportos, hotéis, cidades, eventos), exceto aeroporto de Faro para serviços exclusivamente no Algarve.
- Tours privados de diferentes durações, podendo incluir bilhetes e passeios de barco conforme descrição.
- Transporte privado entre cidades portuguesas e para Espanha, respeitando condições contratuais.

Serviços para eventos especiais, mediante consulta prévia.

2. Canais de Reserva

- Clientes finais: Por e-mail (booking@cwbttravel.com) ou WhatsApp (+351 929 009 157).
- Parceiros (agências, empresas): Via sistema próprio de reservas, integração contratada ou contato emergencial por telefone/WhatsApp, conforme acordado.

3. Processo de Reserva

- Informar dados completos e corretos (nome, contatos, número e idade de passageiros, locais, datas, voos, bagagem, pedidos especiais).
- Reserva confirmada após pagamento do sinal (30%) e envio de confirmação pela empresa.

- Reservas com parceiros seguem procedimentos contratuais específicos.

4. Pagamento

- Sinal de 30% obrigatório para garantia da reserva.
- Saldo de 70% até 24 horas antes do serviço para clientes finais, salvo exceções acordadas.
- Métodos aceites: dinheiro, MB Way, transferência bancária, PayPal (sob taxas), PIX (clientes brasileiros).
- Cartões de crédito/débito não são aceites diretamente pela empresa.
- Condições para parceiros conforme contrato.

5. Confirmação

- Após recebimento do sinal e dados completos, confirmação por e-mail ou WhatsApp.
- Detalhes da reserva, valores e políticas serão informados claramente.

6. Prazos Mínimos para Reservas

- Transfers: mínimo 24 horas antes.
- Tours simples: mínimo 48 horas antes.
- Tours com atividades de terceiros: mínimo 72 horas antes.

Reservas fora desses prazos ficam sujeitas à disponibilidade e análise prévia.

7. Alterações

- Clientes e parceiros podem solicitar alterações respeitando prazos mínimos (Transfers: 24h; Tours: 48h; Outros: 72h).
- Mudanças não implicam custos quando dentro dos prazos.
- Alterações sujeitas à disponibilidade e podem implicar ajuste de valores, caso haja aumento do serviço.

A CWB TRAVEL pode alterar horários ou veículos por motivos legítimos e informará o cliente com antecedência, buscando soluções alternativas. Em caso de insatisfação, aplica-se a Política de Cancelamento.

8. Tempos de Espera

- Aeroportos: 60min para voos extra-UE, 45min para voos UE, 30min para domésticos.
- Outros locais: 15min.
- Atrasos superiores sem aviso poderão resultar em No-Show.

9. No-Show

- Define-se pela falta de presença dentro do período de espera sem contacto.
- Não haverá reembolso e o valor total será retido.

10. Pedidos Especiais

- Cadeiras de bebé (gratuitas ou com custo extra conforme tipo e serviço).
- Declaração prévia de bagagem especial obrigatória para garantia de veículo adequado.
- Outros pedidos analisados conforme disponibilidade e custos.

11. Responsabilidade

CWB TRAVEL oferece serviço com compromissos de segurança e profissionalismo.

Não se responsabiliza por objetos pessoais perdidos.

Cumprir legislação aplicável e possui seguros obrigatórios.

12. Coerência e Complementaridade

Esta política completa e está em total harmonia com as Políticas de Cancelamento e Privacidade da CWB TRAVEL, assegurando proteção dos direitos dos clientes, transparência no fornecimento de serviços e conformidade legal portuguesa e europeia.