

Certifique-se
que a sua Agência
de Viagens e Turismo
é membro da **APAVT**
identificando-a com
estes autocolantes



Consulte a lista de membros
em www.apavt.net.pt
ou www.provedorapavt.com

**Não hesite em enviar as suas
reclamações por escrito para:**

PROVEDOR DO CLIENTE
Rua Rodrigo Sampaio, 170 -1º
1169 - 120 Lisboa
Tel: 213 553 010
E-mail: provedor@provedorapavt.com

www.provedorapavt.com

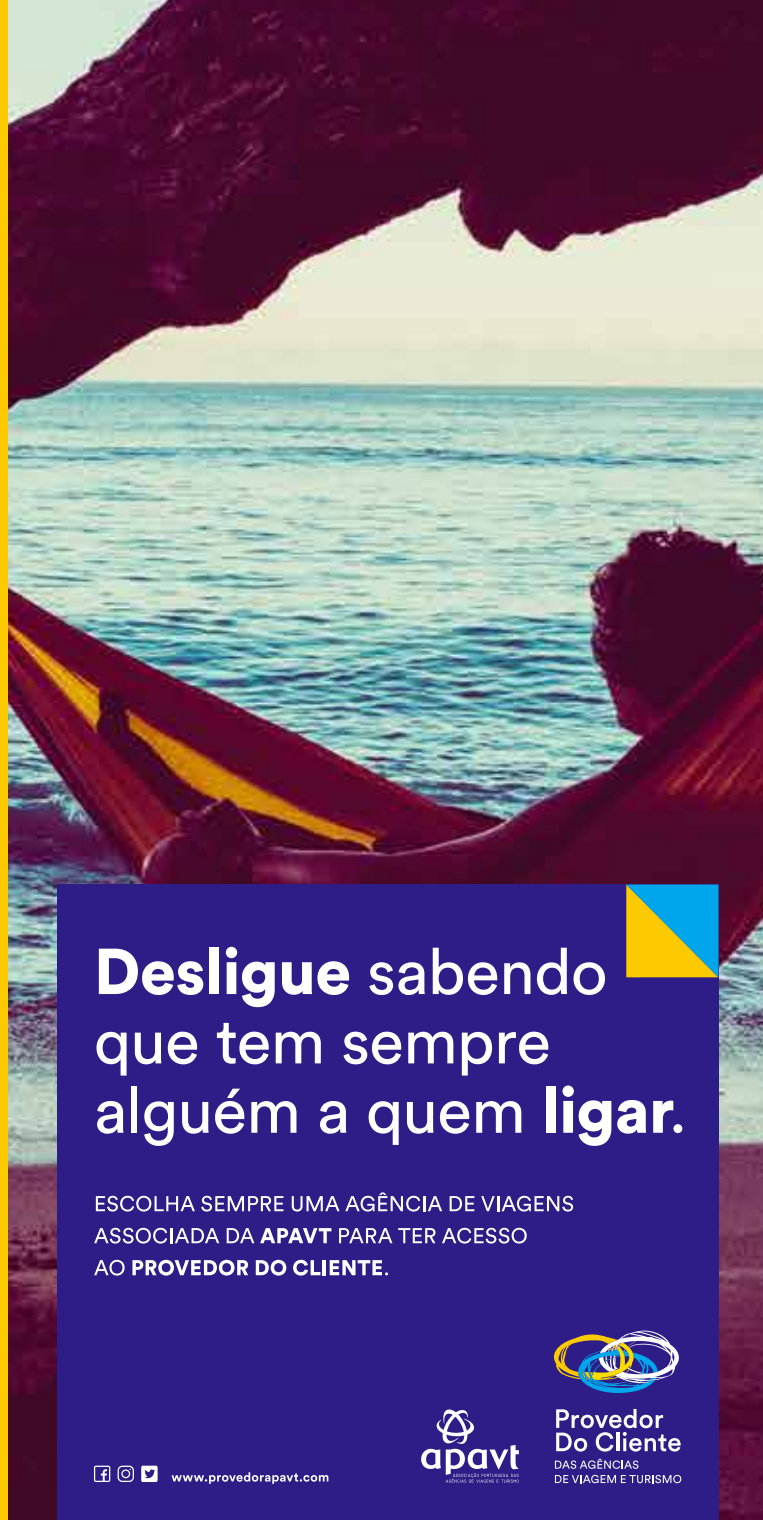
**Desligue sabendo
que tem sempre
alguém a quem ligar.**

ESCOLHA SEMPRE UMA AGÊNCIA DE VIAGENS
ASSOCIADA DA **APAVT** PARA TER ACESSO
AO **PROVEDOR DO CLIENTE**.

   www.provedorapavt.com


apavt
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DAS
AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO


**Provedor
Do Cliente**
DAS AGÊNCIAS
DE VIAGEM E TURISMO



O que é o provedor do cliente?

A figura do Provedor do Cliente, criada pela **APAVT** (Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo), tem como objectivo a **resolução, de forma rápida e económica, de quaisquer conflitos** suscitados na prestação de serviços das Agências de Viagens e Turismo aos seus clientes.

Trata-se de um órgão independente da **APAVT**, cuja principal função é **defender e promover os direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores dos serviços das Agências de Viagens**, conseguindo uma maior dignificação destas junto do público em geral.

Quais as suas competências?

Cabe ao Provedor do Cliente, entre outras competências:

- Dirigir recomendações às Agências de Viagens, com vista à melhoria dos respectivos serviços;
- Promover a divulgação do conteúdo e do significado dos direitos de todos os utilizadores dos serviços das Agências de Viagens;
- Dirimir os conflitos entre as Agências e seus clientes, mediante a elaboração de decisões;
- Dignificar os serviços prestados pelas Agências de Viagens e Turismo.

O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos cidadãos, ou por iniciativa própria. No primeiro caso, a reclamação apresentada é alvo de uma decisão a emitir num prazo médio de 60 dias úteis, a contar da data da apresentação da reclamação.

Como usufruir deste serviço?

As queixas dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser feitas no prazo máximo de 60 dias após:

- a) O fim da viagem;
- b) O cancelamento da viagem pela Agência de Viagens e Turismo;
- c) A data em que tomaram conhecimento que a mesma não seria realizada por facto imputável à Agência de Viagens e Turismo;
- d) O encerramento do estabelecimento da Agência de Viagens e Turismo.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito para a morada ou email indicados no verso deste folheto ou diretamente no site, sem formalidades especiais, devendo constar o nome, morada e email do queixoso.

Pode consultar mais informação e o formulário de reclamação em provedor@provedorapvt.com e/ou www.facebook.com/provedordocliente.

As queixas serão objecto de apreciação preliminar, podendo não ser aceites caso sejam apresentadas manifestamente de má fé ou desprovidas de fundamento.

As decisões do Provedor do Cliente são sempre notificadas às partes em causa, devendo a Agência dar cumprimento das decisões do Provedor, no prazo de 30 dias úteis, a contar da data da sua notificação.

O Provedor do Cliente é uma figura apaziguadora, que não só defende os interesses dos cidadãos utilizadores dos serviços das Agências de Viagens e Turismo, como promove a credibilização das mesmas.