

*Provedor do Cliente*

*Dados Anuais 2016*

*Provedor do Cliente*

*APAVT*

# *Provedor do Cliente*

## *Dados Anuais 2016*

**TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 1420**

- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO /ACONSELHAMENTO: 209**
  
- **RECLAMAÇÕES: 1211**

# *Provedor do Cliente*

## *Dados Anuais 2016*

### **Reclamações indeferidas: 389**

<b>Motivos:</b>	<b>Agência Não Associada</b>	<b>Recurso a outras entidades</b>	<b>Fora de Prazo</b>	<b>Fora do âmbito de competência</b>
<b>n.º</b>	<b>132</b>	<b>53</b>	<b>115</b>	<b>89</b>

#### **COMENTÁRIOS:**

- a) **AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA**: assistiu-se a uma diminuição do numero de reclamações referentes a agências e portais on line sediados fora de Portugal, não obstante registou-se um elevado numero de reclamações contra duas agências não associadas que fecharam repentinamente (Pacote Glamour e RTravel).
- b) **FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA**: continua elevado o numero de reclamações apresentadas quanto a serviços adquiridos diretamente às companhias aéreas estabelecimentos hoteleiros
- c) **FORA DE PRAZO**: aumento do numero de processos fora de prazo. Registou-se no final do ano um elevado numero de reclamações referentes a viagem realizadas no verão.

# *Provedor do Cliente*

## *Dados Anuais 2016*

### **Reclamações Apreciadas: 822**

Com decisão	Acordo	Arquivadas
626	33	163

#### **COMENTÁRIOS:**

- a) **DECISÃO:** Reclamações que seguiram o processo até consequente emissão de decisão final por parte do Provedor
- b) **ACORDO:** Reclamações nas quais foi alcançado um entendimento na pendência do processo;
- c) **ARQUIVADAS:**
  - a. Reclamações apresentadas via site onde os reclamantes não prosseguiram com o processo;
  - b. Reclamações sem documentos;
  - c. Reclamações com desistência de queixa.

A número de reclamações arquivadas prende-se na sua essência com a pretensão dos próprios clientes ao reclamarem, os clientes que por vezes reclamam pretende apenas apresentar uma crítica e a sua correção e não uma efetiva vantagem a retirar da própria reclamação.

## *Provedor do Cliente*

### *Dados Anuais 2016*

**Reclamações Com decisão: 626**

<b>Decisão:</b>	<b>Favorável ao reclamante</b>	<b>Parcialmente Favorável ao reclamante</b>	<b>Contra</b>
<b>Quantidade:</b>	<b>25</b>	<b>407</b>	<b>194</b>

# *Provedor do Cliente*

## *Dados Anuais 2016*

### **Tipo de reclamação**

<b>Motivos:</b>	<b>(A)</b>	<b>(B)</b>	<b>(C)</b>	<b>(D)</b>	<b>(E)</b>	<b>(F)</b>	<b>(G)</b>	<b>(H)</b>
<b>Quantidade</b>	<b>134</b>	<b>270</b>	<b>48</b>	<b>107</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>59</b>	<b>41</b>

(A) MÁS CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO (falta de condições de higiene e conforto, deficientes serviços de restauração)

(B) ATRASO NO VOO (Atrasos dos voos de ida e regresso sem que exista informação prévia ao cliente)

(C) CANCELAMENTO DE VIAGEM (cancelamento do programa pelo cliente ou agência)

(D) ALTERAÇÃO DO PROGRAMA (Alteração de horários de voos já durante a viagem, itinerários, excursões não realizadas, mudança de Hotel não programadas, alteração de programa ainda antes do início da viagem)

(E) FALTA DE ACOMPANHAMENTO DO GUIA/ AGÊNCIA/ OPERADOR (falta de assistência local; deficiente prestação da agência no momento de venda da viagem e no pós-venda)

(F) EXTRAVIO DE BAGAGEM

(G) INCUMPRIMENTO CONTRATUAL (alteração do preço, publicidade enganosa, impossibilidade de reserva do serviço)

(H) OUTROS (Serviços deficientes por tripulação de companhias aéreas, problemas de documentação, furtos, pagamentos excessivos de acordo com entendimento de cliente).