

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 1648

- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO /ACONSELHAMENTO: 170**

- **RECLAMAÇÕES: 1478**

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

Reclamações indeferidas: 425

Motivo	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência	Reclamação por empresa
n.º	127	33	138	95	32

COMENTÁRIOS:

- a) **AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA:** relativamente ao ano anterior aumentou o número de reclamações referentes a agências e portais on line sediados fora de Portugal.
- b) **FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA:** continua elevado o número de reclamações apresentadas quanto a serviços adquiridos diretamente às companhias aéreas estabelecimentos hoteleiros
- c) **FORA DE PRAZO:** aumento do número de processos fora de prazo. Regista-se no início e final do ano um elevado número de reclamações referentes a viagem realizadas há vários meses.
- d) **RECLAMAÇÃO POR EMPRESA:** reclamações apresentadas por empresas e não consumidores, estando por isso fora do âmbito do Fundo de Garantia.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

Reclamações Apreciadas: 1053

Com decisão	Acordo	Arquivadas
775	37	241

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.

O número de reclamações arquivadas que teve um ligeiro aumento face ao ano anterior 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, pelo que ao serem informado da abertura de um processo acabam por solicitar o seu arquivamento ou permitir tal arquivamento não juntar a documentação que é, por vezes solicitada.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

Reclamações Com decisão: 775

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante*	Contra
Quantidade:	75	440	260

** Reclamações onde foi dada razão ao cliente porém não nos termos e valores peticionados.*

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2017

Tipo de reclamação

1.º Lugar: Atrasos / alterações / cancelamentos de voos

2.º Lugar: Más / deficientes condições de alojamento

3.º Lugar: Incumprimento contratual do programa

Definições:

Más / Deficientes Condições De Alojamento: falta de condições de higiene e conforto, deficientes serviços de restauração).

Atrasos/ Alterações / Cancelamentos De Voos: atrasos / cancelamento dos voos de ida e regresso ou sem que exista informação prévia ao cliente e ainda eventuais alterações a poucos dias de viagem.

Incumprimento Contratual: alterações de serviços sem informação prévia ou informação pouco atempada, alterações de preços, impossibilidade de reserva do serviço no momento ou após confirmação de reserva.