

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 1829

- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO /ACONSELHAMENTO: 213**

- **RECLAMAÇÕES: 1616**

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

Reclamações indeferidas: 540

Motivo	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência	Reclamação por empresa
n.º	236	34	143	103	24 ¹

COMENTÁRIOS:

- a) **AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA:** Considerando a limitação estatutária que implica que apenas podem ser apreciadas reclamações referentes a agência e operadores associados APAVT, houve um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior. Releva uma vez mais o número de reclamações referentes a portais estrangeiros que é a maior parte deste número.
- b) **FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA:** Verificamos um aumento relevante no número de reclamações referentes a serviços contratados directamente a companhias aéreas (para efeitos do Regulamento Comunitário n.º 261/2004) e ainda um crescimento algo significativo de reclamações referentes a seguros de viagem.
- 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 viagens realizadas há vários meses.

¹ Apenas no que concerne a processos entrados até 30 de Junho de 2018, pois com a entrada em vigor da nova lei tal limitação apenas vigora em situações de Acordo Geral

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

Reclamações Apreciadas: 1076

Com decisão	Acordo	Arquivadas
940	19	117

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.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

Reclamações Com decisão: 940

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante*	Contra
Quantidade:	65	615	260

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

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2018

Tipo de reclamação

- 1.º Lugar:** Alterações de programa (alterações voos / itinerários e hotéis antes da viagem)
- 2.º Lugar:** Críticas às condições de alojamento (falta de serviços, descontentamento com o serviço).
- 3.º Lugar:** Atrasos / cancelamentos de voos
- 4.º Lugar:** Incumprimento contratual do programa (alterações efectuadas já durante a viagem) programa