

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 903

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

Reclamações indeferidas: 223

Motivo	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência
n.º	129	20	32	42

COMENTÁRIOS:

AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA: Considerando a limitação estatutária que implica que apenas podem ser apreciadas reclamações referentes a agência e operadores associados APAVT. Enquadram-se aqui as reclamações referentes a portais estrangeiros.

FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA: Reclamações referentes a serviços contratados directamente a companhias aéreas ou outro tipo entidades no âmbito de serviços turísticos.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

Reclamações Apreciadas: 680

Com decisão	Acordo	Arquivadas	Respondido como pedido de informação
493	24	25	138

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:**
- Reclamações apresentadas via site onde os reclamantes não prosseguiram com o processo;
 - Reclamações sem documentos;
 - Reclamações com desistência de queixa.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

Reclamações Com decisão: 493

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante	Contra
Quantidade:	262	177	54

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2021

Tipo de reclamação

- 1.º Lugar: Alteração de programas
- 2.º Lugar: Cancelamento com pedido de reembolso
- 3.º Lugar: Incumprimento contratual do programa