



Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo da APAVT

O que é o Provedor do Cliente?

O Provedor do Cliente das Agências de Viagens é uma entidade criada em 2003 pela APAVT como entidade mais representativa do sector das agências de viagens em Portugal. Fazendo o enquadramento de toda a situação, releva explicar que a APAVT foi fundada em 30 de maio de 1950 por um conjunto de Agentes de Viagens que consideraram que, sob a forma de Associação, poderiam em conjunto melhor defender os direitos e interesses do seu sector de actividade.

Foi instituído no início de 2003 como organismo promotor da resolução de litígios entre as Agências de viagens e os seus clientes, entidade essa que atualmente consta da lista de entidades RAL da Direção Geral do Consumidor.

<https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

Consta ainda da lista de entidade de resolução de litígios transfronteiriços da União Europeia:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show~>

É um órgão independente da APAVT, estando sediado em Lisboa, na Rua Rodrigues Sampaio, nº 170 , 1º , onde se encontram também os escritórios da APAVT e tem por função principal, como já referido, a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral.

O Provedor do Cliente rege-se por Estatutos próprios, sendo uma figura sem personalidade jurídica e sem fins lucrativos, e estando o seu orçamento anual inserido no orçamento anual da APAVT, ainda que numa rubrica específica.

A quem se destina:

O Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo é uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo destinada aos utilizadores das agências de viagens associadas APAVT.

Pode consultar a lista de associados aqui:

<https://www.apavt.net.pt/partners>

Como posso reclamar:

As reclamações são apresentadas por escrito em língua portuguesa pelo cliente, utilizador dos serviços da agência de viagens associada APAVT, podendo para o efeito:

- i) enviar email para provedor@provedorapavt.com
- ii) submeter reclamação através do site <https://provedor.apavt.net.pt/>
- iii) enviar carta para Rua Rodrigues Sampaio, nº 170, 1º 1169-120 Lisboa, Portugal.

Não existem formalidades específicas, ou procedimentos prévios a considerar, porém devem ser juntos à reclamação todos os elementos comprovativos dos factos alegados (comprovativos de pagamento, programa de viagem, trocas de comunicações com as reclamadas, fotos, reclamações apresentadas localmente, etc).

Estas reclamações devem ser feitas, no prazo máximo, de 60 dias após:

- a) O termo da viagem;
- b) O cancelamento da viagem imputável à agência de viagens e turismo;
- c) A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência de viagens e turismo;
- d) O encerramento do estabelecimento;

Tenho de pagar algum valor?

Não.

O recurso aos serviços do Provedor por parte dos clientes das agências de viagens é gratuito.

Tenho algum limite ao valor da reclamação que posso apresentar?

Não.

Não existe limite ao valor do litígio, ou seja, da reclamação que pretende apresentar.

Fui notificado de uma decisão emitida pelo Provedor do Cliente, e agora?

As decisões emitidas pelo Provedor do Cliente são vinculativas para as agências de viagens associadas APAVT, as quais, em caso de condenação devem dar cumprimento à mesma no prazo de 30 dias uteis após notificação da decisão pelos serviços do Provedor do Cliente.

Em caso de incumprimento da decisão, os consumidores deverão enviar um email para avt.reclamacoes@turismodeportugal.pt indicando que têm uma decisão do Provedor (anexando a mesma e o email de notificação) e por incumprimento da agência pretendem acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo e será através desse mecanismo que serão ressarcidos.

Tenho um processo em curso no Provedor do Cliente,

mas cheguei a um entendimento com a agência.

O consumidor pode, a todo o tempo desistir do processo, bastando para tal que comunique aos serviços essa intenção.

Bastará para tal enviar um email para provedor@provedorapvt.com

Tenho uma dúvida sobre o meu processo?

Para qualquer questão poderá contactar o 21 355 30 10 ou enviar email para provedor@provedorapvt.com