

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2015

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2015

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 903

- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO /ACONSELHAMENTO: 227**

- **RECLAMAÇÕES: 676**

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2015

Reclamações indeferidas: 223

Motivos:	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência
n.º	90	16	37	80

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2015

Reclamações Apreciadas: 453

Com decisão	Acordo	Arquivadas
372	19	62

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 2015

Reclamações Com decisão: 372

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante	Contra
Quantidade:	43	177	152

Favorável ao cliente: Total procedência do pedido apresentado pelo cliente;

Parcialmente favorável: Procedência parcial do pedido apresentado pelo cliente;

Contra: Negada procedência ao pedido apresentado pelo cliente.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2015

Tipo de reclamação

Motivos:	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)
Quantidade	77	90	40	60	18	6	44	37

(A) MÁΣ 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).