

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2019

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2019

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 1411

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2019

Reclamações indeferidas: 318

Motivo	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência
n.º	122	30	70	96

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. Relewa 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.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2019

Reclamações Apreciadas: 1093

Com decisão	Acordo	Arquivadas	Respondido como pedido de informação
767	12	165	149

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 2019

Reclamações Com decisão: 767

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante*	Contra
Quantidade:	48	416	303

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

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2019

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