

# VIAJE COM CONFIANÇA EXIJA SEGURANÇA

Certifique-se que a sua Agência de Viagens  
é membro da APAVT  
identificando estes autocolantes



ou consulte a lista de membros em  
[www.apavt.net.pt](http://www.apavt.net.pt)  
OU  
[www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com)

Não hesite em enviar  
as suas reclamações por escrito para  
**PROVEDOR DO CLIENTE**

Rua Rodrigues Sampaio, 170 - 1º  
1169-120 LISBOA  
Tel.: 213 553 010 • Fax: 213 145 080  
[provedor@provedorapavt.com](mailto:provedor@provedorapavt.com)  
[www.provedorapavt.com](http://www.provedorapavt.com)



## Em defesa do Consumidor



**Rapidez** na resolução de conflitos

Maior **Transparência** na relação  
com o cliente

Garantia de **Confiança e Qualidade**  
da agência junto do cliente

## O QUE É O PROVEDOR DO CLIENTE?

A figura do Provedor do Cliente, criada pela APAVT (Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo), tem como objectivo a **resolução, de forma rápida e económica**, de quaisquer conflitos suscitados na prestação de serviços das Agências de Viagens e Turismo aos seus clientes.

Trata-se de um órgão independente da APAVT, cuja principal função é **defender e promover os direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores dos serviços das Agências de Viagens**, conseguindo uma maior dignificação destas junto do público em geral.

## QUAIS AS SUAS COMPETÊNCIAS?

Cabe ao Provedor do Cliente, entre outras competências:

- Dirigir recomendações às Agências de Viagens, com vista à melhoria dos respectivos serviços;
- Promover a divulgação do conteúdo e do significado dos direitos de todos os utilizadores dos serviços das Agências de Viagens;
- Dirimir os conflitos entre as Agências e seus clientes, mediante a elaboração de decisões;
- Dignificar os serviços prestados pelas Agências de Viagens e Turismo.

O Provedor do Cliente exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos cidadãos, ou por iniciativa própria. No primeiro caso dispõe, em princípio, de 30 dias, a contar da data da apresentação da reclamação, para tomar uma decisão.

## COMO USUFRUIR DESTE SERVIÇO?

O cidadão deverá apresentar a sua reclamação no prazo máximo de **20 dias úteis** a contar do termo da viagem a que respeita.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito para a morada ou email indicados no verso ou diretamente no site, sem formalidades especiais, devendo constar o nome, morada e email do queixoso.

**Pode consultar mais informação e formulário de reclamação em [provedor@provedorapavt.com](mailto:provedor@provedorapavt.com) e/ou em <http://www.facebook.com/Provedordocliente>.**

As queixas serão objecto de apreciação preliminar, podendo não ser aceites caso sejam apresentadas manifestamente de má fé ou desprovidas de fundamento.

As decisões do **Provedor do Cliente** são sempre notificadas às partes em causa, devendo a Agência dar cumprimento as decisões do Provedor, no prazo de 30 dias, a contar da data da sua notificação.

**O provedor do cliente é uma figura apaziguadora, que não só defende os Interesses dos cidadãos utilizadores dos serviços das agências de viagens e turismo, como promove a credibilização das mesmas.**

