

CÓDIGO DE CONDUTA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

Idoneidade

Os titulares da Agência, como os seus Gerentes ou Administradores, devem dar garantias de idoneidade comercial nos termos do disposto no Decreto-Lei nº 209/97, de 13 de Agosto com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 12/99 de 11 de Janeiro.

Garantia técnico-administrativa

As Agências de Viagens deverão dispor dos meios humanos e tecnológicos, nomeadamente telemáticos, adequados a um elevado grau de satisfação do público que recorre aos seus serviços.

Para lograr o primeiro objectivo, promoverão uma constante formação profissional e uma política de gestão de recursos humanos que induza motivação e empenho profissionais.

Garantia financeira

As Agências de Viagens devem afectar permanentemente à prossecução da sua actividade recursos financeiros adequados ao seu volume de negócios.

Oferta de serviços

Os serviços disponíveis nas Agências de Viagens devem resultar de uma reflectida selecção profissional, assente na qualidade, segurança e preço, encontrando-se correctamente identificados o organizador da viagem e os diferentes prestadores de serviços.

Dever de auxílio

Quando ocorra prestação deficiente dos serviços contratados, a Agência de Viagens procurará obter por todos os meios ao seu alcance junto do prestador de serviços, a célere e completa reparação dos danos sofridos pelo cliente.

Dever de confidencialidade

A Agência de Viagens é obrigada a manter sigilo da viagem por si vendida e/ou organizada.

Relações entre Agências de Viagens

A actividade concorrencial das Agências de Viagens é norteadada por princípios de lealdade e correcção, obedecendo ao regime do Decreto-Lei nº 209/97, de 13 de Agosto com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº 12/99 de 11 de Janeiro.

Intrusismo

As Agências de Viagens devem ser obrigadas a denunciar perante a APAVT as entidades ou pessoas que, embora não se encontrando devidamente credenciadas e licenciadas para o fazer, prestam, serviços que apenas podem ser efectuados pelos Agentes de Viagens.