

# 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.