



FAQ'S - PERGUNTAS FREQUENTES

O que é o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo?

É uma instituição independente da APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos consumidores de serviços das agências de viagens e turismo associadas.

Quem é o Provedor do Cliente?

O advogado José Vera Jardim, ex-Ministro da Justiça e um dos fundadores da DECO-Associação Portuguesa para a defesa dos Consumidores, é o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo desde a sua criação.

Quais as vantagens de recorrer ao Provedor do Cliente?

Desde logo, pela celeridade na resposta às reclamações: O Provedor do Cliente demora, em média, apenas 60 dias na apreciação e decisão dos casos que lhe são apresentados, um prazo muitíssimo inferior ao de outros organismos ou dos tribunais.

Por outro lado, porque o Provedor e a sua equipa de juristas dispõem de uma vasta experiência na resolução de conflitos de consumo e, em particular, naqueles que se referem especificamente às questões relacionadas com as viagens e o turismo, permitindo dessa forma uma mais fácil, embora sempre rigorosa, apreciação e tomada de decisão.

Também porque as agências e operadores turísticos associados da APAVT e, consequentemente, aderentes ao Provedor do Cliente, respeitam e acatam as suas decisões.

Finalmente, porque as decisões do Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo constituem fundamento, quando necessário, para o accionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, permitindo assim aos clientes serem ressarcidos de eventuais prejuízos decorrentes de incumprimentos.

Quem pode recorrer ao Provedor do Cliente?

Qualquer cliente de uma agência de viagens associada da APAVT pode apresentar uma reclamação ao Provedor do Cliente desde que o faça dentro do prazo máximo de 20 dias úteis após o fim da viagem a que respeita a queixa.

O Provedor não aprecia reclamações que tenham sido feitas em simultâneo a outras entidades com poder de decisão – Comissão Arbitral do Turismo de Portugal, Centros de Arbitragem , Tribunais Judiciais ou ASAE.

Como reclamar ao Provedor do Cliente?

Por escrito, seja por correio para a Rua Duque de Palmela, 2-1º Dtº, 1250-098 Lisboa, ou por email para provedor@provedorapavt.com . A reclamação deve conter o nome, morada e outros dados de identificação e contacto e do reclamante, a identificação da agência de viagens e operador turístico reclamados, data, local e programa da viagem, fundamentos da reclamação e tantos mais dados quanto possível para a sustentar. Alternativamente poderá fazer o download de um formulário [aqui](#).