Regulamento do Provedor do Cliente da

ANAV - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE AGÊNCIAS DE VIAGENS

Artigo 1.º

Objeto do Regulamento

O presente regulamento define o funcionamento do serviço do Provedor do Cliente da ANAV – Associação Nacional de Agências de Viagens.

Artigo 2.º

Funções do Provedor

1. O Provedor do Cliente da ANAV funciona como instância independente e imparcial de apreciação, por meios informais e equitativos, das reclamações efetuadas por clientes dos associados da ANAV, relativas a contratos de fornecimento de serviços com eles celebrados.

2. O Provedor do Cliente pode ainda formular recomendações e apresentá-las aos associados da ANAV ou à Direcção da ANAV, na sequência da análise de reclamações que lhe tenham sido apresentadas.

3. São funções do Provedor do Cliente:

a) Receber as reclamações e verificar a elegibilidade das mesmas, de acordo com o disposto no presente Regulamento;

b) Analisar o teor das reclamações apresentadas, solicitando aos associados reclamados, Direcção e demais órgãos da ANAV e aos reclamantes todas as informações e elementos que considerar necessários para esse efeito;

c) Instruir o processo de reclamação e realizar todas as diligências de prova que entender necessárias, podendo solicitar ao reclamante e à reclamada todos os documentos e informações adicionais que considere relevantes para uma cabal apreciação dos fundamentos das reclamações apresentadas;

d) Realizar as comunicações e os relatórios anuais a que esteja obrigado por força do presente regulamento.

Artigo 3.º

Mandato

1. O Provedor do Cliente será designado pela Direcção da ANAV, de entre pessoas com a qualificação, idoneidade e habilitações adequadas ao exercício daquelas funções,

devendo em quaisquer circunstâncias manter uma total independência e imparcialidade em relação à ANAV, às partes reclamantes e reclamadas.

2. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de dois (2) anos, contado da data da sua designação pela Direcção da ANAV, renovando-se por automáticos e sucessivos períodos de um ano, salvo se a ANAV ou o Provedor do Cliente nomeado o denunciem, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da renovação do mandato.

3. O cargo de Provedor do Cliente será exercido em regime de prestação de serviços, ou outro legalmente admissível, o qual será contratualizado pela Direcção da ANAV com o Provedor do Cliente designado.

4. Em casos especiais, como sejam a incapacidade temporária do Provedor do Cliente para o exercício das suas funções ou existindo impedimento na apreciação de determinadas reclamações, pode a Direcção da ANAV providenciar a designação de um Provedor do Cliente que o substitua provisoriamente desde que cumpra igualmente os requisitos previstos no n.º 1 do presente artigo.

5. A existência e funções do Provedor do Cliente serão comunicadas, pela ANAV, aos seus associados, devendo estes divulgá-las aos seus clientes, podendo igualmente a ANAV promover campanhas de informação junto do público visando a implementação do serviço e o seu sucesso na prevenção e resolução de conflitos que envolvam associados da ANAV, contribuindo desse modo para a melhoria da imagem do sector e dos seus agentes.

6. A designação do Provedor do Cliente será comunicada pela ANAV ao Turismo de Portugal, I. P., Secretaria de Estado do Turismo (ou outro que lhe venha a suceder), Direcção-Geral do Consumidor, APAVT e DECO.

7. Para além de outras causas de cessação das funções do Provedor do Cliente que se encontrem legal ou contratualmente previstas ou decorram do presente Regulamento, o mandato do Provedor poderá cessar antecipadamente nos seguintes casos:

a) Morte ou impossibilidade física do Provedor do Cliente nomeado;

b) Acordo entre as Partes nesse sentido;

c) Renúncia;

d) Destituição com fundamento no incumprimento dos deveres e obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao Provedor do Cliente;

e) Perda, por qualquer motivo, dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente ou verificação de qualquer incompatibilidade superveniente.

8. Sempre que o cargo de Provedor do Cliente fique vago, a Direcção da ANAV compromete-se a designar um Provedor do Cliente no prazo de 90 (noventa) dias.

Artigo 4.º

Incompatibilidades e Impedimentos

1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses, suscetíveis de afetar a sua isenção de análise ou decisão.

2. O Provedor do Cliente não poderá apreciar quaisquer reclamações, relativamente às quais:

a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que afete a sua isenção, objetividade e imparcialidade, nomeadamente, e sem limitar, qualquer interesse ou representação em agência de viagens de turismo ou na ANAV;

b) Seja reclamante ou tenha interesse nas mesmas qualquer parente seu, independentemente do grau;

c) Seja ele reclamante, a título pessoal ou como representante de outra pessoa;

d) Tenha tido, a qualquer título, alguma intervenção na situação de facto que deu origem à reclamação.

Artigo 5.º

Reclamações

1. São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que reúnam os requisitos expressamente previstos no presente Regulamento.

2. A apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente é gratuita, não acarretando quaisquer custos ou encargos para o reclamante.

3. Para recorrer ao serviço de provedoria, os reclamantes devem preencher o formulário disponibilizado pelo sítio da internet do Provedor do Cliente ANAV, que pode ser consultado em https://provedor.anav.pt, o qual deverá ser enviado por correio ou correio eletrónico ao Provedor do Cliente para o endereço provedor@anav.pt.

4. Todas as reclamações deverão obrigatoriamente ser apresentadas por escrito redigidas em língua portuguesa e das mesmas deve constar a identificação completa e a residência do reclamante, bem como a descrição dos motivos que a fundamentam, devendo ser acompanhada de toda a documentação relevante para a respetiva apreciação.

5. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser realizadas no prazo de 60 (sessenta) dias depois da ocorrência do facto, situação ou episódio que motivou a reclamação.

6. Sempre que a reclamação apresentada não inclua as informações referidas no número anterior, o Provedor do Cliente convidará o reclamante a suprir as omissões detetadas, conferindo-lhe um prazo para as suprir.

7. Uma reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída, nos termos previstos nos números antecedentes.

8. A decisão das reclamações pelo Provedor do Cliente é vinculativa para a agência de viagens conforme estabelecido no n.º 9 do artigo 7.º dos estatutos da ANAV.

Artigo 6.º

Recusa de Reclamações

1. As reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente serão recusadas quando:

a) Sejam apresentadas fora do prazo estabelecido no número 5 do artigo anterior;

b) Sejam omitidos dados essenciais e não tenham sido corrigidos nos termos do número 6 do artigo anterior;

c) Se pretenda apresentar uma reclamação, cujo objeto se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

d) Reiterem reclamações que já tenham sido objeto de resposta anterior;

e) Não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como intuito ofensivo ou vexatório;

f) Quando se relacionem com a política comercial do associado, assim como meras sugestões de atuação.

2. Serão arquivadas todas as reclamações que não sejam da competência do Provedor do Cliente, bem como aquelas relativamente às quais este conclua que não existem documentos/elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento.

Artigo 7.º

Tramitação e Prazos

1. O Provedor do Cliente comunica aos associados reclamados todas as reclamações que receba e que não devam ser rejeitadas dando-lhes oportunidade, querendo, de se

pronunciarem sob os factos objeto da reclamação e de apresentarem toda a documentação relevante para a respetiva apreciação no prazo de oito dias.

2. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas, comunicando a sua decisão, por escrito, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da data da respetiva receção.

Artigo 8.º

Mecanismos de Articulação com a ANAV

A ANAV colaborará com o Provedor do Cliente para que este possa realizar cabalmente as suas funções, designadamente:

a) Facultando os meios materiais e humanos para o funcionamento do serviço de provedoria;

b) Nomeando interlocutores privilegiados para a realização dos contactos que sejam necessários;

c) Divulgando a existência do serviço junto dos seus associados e público em geral;

d) Praticando todos os atos que se revelem necessários para que o Provedor do Cliente possa cumprir os deveres e funções que lhe competem por efeito do presente regulamento.

Artigo 9.º

Sigilo

O Provedor do Cliente e os colaboradores e membros dos corpos sociais da ANAV são obrigados a guardar sigilo relativamente aos factos de que tomem conhecimento no âmbito do exercício de funções do Provedor do Cliente, salvo autorização dos intervenientes ou intimação judicial.

Artigo 10.º

Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório, no qual indicará o número de reclamações recebidas, diligências efetuadas e recomendações proferidas e seu eventual acolhimento pelas associadas.

2. O relatório referido no número anterior será enviado à Direcção da ANAV até ao final de Fevereiro de cada ano.