

VIAGENS ORGANIZADAS: INCUMPRIMENTO CONTRATUAL

Em caso de **incumprimento contratual** no âmbito de uma [viagem organizada](#), o consumidor pode ter alguma dificuldade em resolver a situação de imediato. Deve começar por comunicar, sem demora injustificada, quaisquer falhas à agência.

Se a agência não resolver a situação ou não assegurar serviços equivalentes em tempo útil, o viajante pode resolver a situação e solicitar o reembolso das despesas, desde que tenha comunicado a situação à agência.

O turista só pode recusar os serviços alternativos propostos pela agência caso não sejam comparáveis com o contratado inicialmente ou quando a redução do preço é inadequada.

Os consumidores podem recorrer, no prazo de 60 dias, ao **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo** para o reembolso em caso de incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens. O prazo poderá ser superior, desde que tal seja previsto no contrato.

O pedido é apreciado por uma Comissão Arbitral, constituída por um representante do Turismo de Portugal, da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo e um representante de uma associação de defesa do consumidor ou de uma entidade adequada para a defesa do viajante (caso não se trate de um consumidor).

Informe-se sobre os seus [direitos](#).