**Turystyczny Fundusz Gwarancyjny  
Informacja prasowa/tekst ekspercki  
Warszawa, dnia 07.05.2020r.**

**Dla turystów i przedsiębiorców: Turystyczny Fundusz Gwarancyjny odpowiada na najczęstsze pytania związane z funkcjonowaniem branży turystycznej w okresie pandemii**

Branża turystyczna wyczekuje na rozwój sytuacji związanej z pandemią koronawirusa. Z ostatnich danych Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego wynika, że w marcu i kwietniu liczba zawieszeń działalności przedsiębiorców turystycznych wzrosła w porównaniu do tego samego okresu roku poprzedniego o 76%, wynosząc odpowiednio 290 (marzec 2020) i 374 (kwiecień 2020) w odniesieniu do 4728 przedsiębiorców, którzy nadal pozostają aktywni.

Zamknięcie granic, odwołanie lotów, a przede wszystkim apele rządzących i zdrowy rozsądek Polaków przełożyły się na ograniczenie do minimum ruchu turystycznego, a kolejne imprezy odwoływali przedsiębiorcy, z innych zaś rezygnowali sami klienci. Dalsza niepewność co do przebiegu pandemii może zaważyć na sytuacji przedsiębiorców w najbliższych tygodniach i miesiącach, chociaż duże nadzieje wiąże się z działaniem rozwiązań przyjętych przez rząd w ramach kolejnych odsłon tarczy antykryzysowej.

Uchwalona przez Sejm tarcza antykryzysowa zezwoliła na wydłużenie biurom turystycznym okresu na zwrot pieniędzy – pełnej kwoty lub zaliczki – do 180 dni (plus pierwotny 14 dniowy okres), co poprawia płynność finansową firm. Po drugie, biuro podróży, które przyjęło opłatę za imprezę turystyczną, może zaproponować klientowi voucher na inną usługę, ważny przez rok od odwołanej wycieczki. Wybierając voucher, klient nie musi czekać 180 dni na zwrot wpłaconych środków, a biuro podróży unika sytuacji, w której musiałoby masowo zwracać pieniądze.

W obecnej sytuacji bardzo ważna jest rola Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego jako stabilizatora rynku turystycznego. W przypadku niewypłacalności touroperatora, TFG zapewnia, aby klient biura podróży otrzymał zwrot pieniędzy wpłaconych na realizację umowy o imprezę turystyczną. Z kolei biura turystyczne mogą również wystąpić o zwrot składek wpłaconych do TFG. Dzieje się to w przypadku, gdy ze względu na COVID-19 klienci rozwiążą umowę lub organizator turystyki rozwiąże umowę o udział w imprezie turystycznej i nastąpi zwrot wpłaty klientowi przez touroperatora. Aktualnie TFG rozpatruje wnioski głównie małych i średnich przedsiębiorców. Takich wniosków jest obecnie ok. 30. Wnioski o zwrot składek na TFG można składać w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub w postaci podpisanej korespondencji elektronicznej za pośrednictwem systemu ePUAP. Fundusz pracuje również nad możliwością występowania o zwrot wpłaconych składek za pośrednictwem portalu, na którym znajdują się szczegółowe informacje dla biur   
i turystów, dostępnego pod adresem **tfg.ufg.pl**.

Należy jednak pamiętać, że turyści mogą liczyć na ochronę TFG tylko pod warunkiem, że po pierwsze przedsiębiorca turystyczny, z którym zawarli umowę, legitymuje się wpisem do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. Po drugie przedsiębiorca odprowadził składki na poczet Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego. Nawet jeżeli teraz nie planujemy kolejnego wyjazdu, warto pamiętać, żeby zawsze – najlepiej przed wykupieniem imprezy – sprawdzać czy touroperator, z którym zawieramy umowę, figuruje w Ewidencji prowadzonej przez TFG. To zapewni nam komfort i bezpieczeństwo na wypadek nieprzewidzianych sytuacji.

Fundusz zwraca również uwagę na najczęściej pojawiające się pytania, zarówno ze strony przedsiębiorców, jak i turystów. Mając na względzie stabilizację rynku turystycznego w Polsce   
i zapewnienie bezpieczeństwa tysiącom Polaków wybierających się na przyszłe, długo oczekiwane wakacje, przedstawiciele Funduszu przypominają o najważniejszych kwestiach związanych   
z jego funkcjonowaniem i prawami oraz obowiązkami wszystkich zainteresowanych stron.   
Dlatego przedstawiciele Funduszu przygotowali odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania związane z funkcjonowaniem i wsparciem udzielanym przez TFG. Wszystkie niezbędne informacje można łatwo znaleźć na portalu Funduszu pod adresem **tfg.ufg.pl.**

**PYTANIA I ODPOWIEDZI – NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ FUNDUSZU**

**Czy voucher, który proponuje klientowi touroperator, zawsze jest chroniony przez TFG   
w przypadku wystąpienia niewypłacalności przedsiębiorcy?**

Ochronie na wypadek niewypłacalności przedsiębiorców turystycznych podlegają vouchery oferowane przez organizatorów turystyki w sytuacji odstąpienia od umowy przez podróżnego   
lub rozwiązania umowy przez organizatora turystyki **w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2.** **Dotyczy to wyłącznie umów o imprezy turystyczne** **zawartych   
z przedsiębiorcami wpisanymi do rejestru** organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych. Informacje o wpisie do rejestru i zabezpieczeniu finansowym na wypadek niewypłacalności przedsiębiorcy turystycznego znajdują się w Ewidencji prowadzonej przez UFG dostępnej na stronie tfg.ufg.pl.

**Jaka kwota podlega ochronie TFG, jeżeli touroperator proponuje voucher w wysokości wyższej   
niż 100% wartości wpłat?**

**Ochronie na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki podlegają wyłącznie środki wymienione na voucher odpowiadające wpłatom dokonanym wcześniej przez podróżnych   
na poczet realizacji umów o imprezy turystyczne**. Jeśli biuro stanie się niewypłacalne i zabraknie środków z I filaru systemu zabezpieczeń finansowych na wypadek niewypłacalności organizatora turystyki (gwarancje bankowe, gwarancje ubezpieczeniowe, ubezpieczenia), to brakujące środki zostaną zwrócone przez Turystyczny Fundusz Gwarancyjny do wysokości 100% wpłat podróżnych.

**W jakiej sytuacji przedsiębiorca turystyczny może otrzymać zwrot składki z TFG, a jakie sytuacje   
nie podlegają takiemu zwrotowi?**

Zwrot składek przekazanych na TFG jest możliwy wyłącznie, gdy podróżny odstąpi od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych   
i powiązanych usługach turystycznych, lub organizator turystyki rozwiąże umowę o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy. Odstąpienie od umowy   
lub rozwiązanie umowy musi pozostawać **w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2**. W ww. przypadkach podróżnemu przysługuje zwrot 100% dokonanych wpłat,   
w związku z **czym zwrot wpłat podróżnym stanowi warunek konieczny do uzyskania zwrotu składek przekazanych na TFG.**

Skorzystanie przez przedsiębiorcę turystycznego z możliwości przesunięcia do 180 dni terminu odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy oraz zwrotu wpłat podróżnym, **oznacza brak możliwości ubiegania się o zwrot składek przekazanych na TFG do momentu, gdy odstąpienie   
od umowy lub rozwiązanie umowy stanie się skuteczne i wpłaty zostaną zwrócone podróżnym.**

Prawo ubiegania się o zwrot składek przekazanych na TFG **nie przysługuje przedsiębiorcy również   
w przypadku skorzystania przez podróżnych z voucherów** na realizację imprezy turystycznej w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza odwołana w związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2.

**Czy zwrot składki w związku z rozwiązanymi umowami jest dokonywany automatycznie czy też konieczne jest złożenie dodatkowych dokumentów do TFG?**

Zwrot składki nie jest dokonywany automatycznie przez TFG. W celu uzyskania zwrotu należy wystąpić z wnioskiem, w którym należy wykazać kwotę mającą podlegać zwrotowi. Ponadto   
do wniosku należy dołączyć:

a) dokumenty potwierdzające odstąpienie od umowy lub jej rozwiązanie,  
b) oświadczenie organizatora turystyki dotyczące daty, w której to oświadczenie lub rozwiązanie stało się skuteczne,  
c) deklarację,  
d) wykaz umów, z których wynikają składki podlegające zwrotowi.

**Czy jeśli klient zrezygnuje z wyjazdu w związku z zagrożeniem zakażeniem COVID-19, to otrzyma zwrot wniesionej wpłaty do touroperatora ze środków TFG?**

**Środki zgromadzone w TFG są wypłacane wyłącznie w sytuacji, gdy impreza turystyczna lub powiązane usługi turystyczne nie zostaną zrealizowane (w całości lub w części) na skutek niewypłacalności przedsiębiorcy turystycznego.** Środki TFG nie są przeznaczone na wypłaty w innych sytuacjach, jak np. rezygnacja z imprezy turystycznej, niezależnie od przyczyny. W celu rezygnacji   
z wyjazdu w pierwszej kolejności należy skontaktować się z przedsiębiorcą turystycznym, z którym została zawarta umowa o udział w imprezie turystycznej lub świadczenie powiązanych usług turystycznych. Zasady rezygnacji powinny być tam określone.

\*\*\*

Turyści oraz przedsiębiorcy z branży turystycznej mogą skorzystać z źródła przydatnych informacji jakim jest portal TFG. Pod adresem **tfg.ufg.pl** dostępna jest baza wiedzy dla turystów na temat przedsiębiorstw z branży turystycznej, miejsce prezentowania danych o rynku, a także elektroniczna wersja Centralnej Ewidencji podmiotów z branży turystycznej. Za pośrednictwem portalu przedsiębiorcy mogą w łatwy sposób komunikować się z Turystycznym Funduszem Gwarancyjnym   
i Urzędami Marszałkowskimi, co istotnie ułatwia funkcjonowanie zwłaszcza w obecnej sytuacji.

Portal pełni również funkcję bazy danych. Dzięki uzyskanemu dostępowi do bieżących raportów,   
w tym także do zbiorczych danych na temat całego rynku, przedsiębiorcy będą mogli śledzić trendy i dostosowywać swoje działania do panujących warunków. Z kolei klienci biur turystycznych mają możliwość rzetelnego zweryfikowania czy dany przedsiębiorca  posiada wpis do prowadzonego   
przez marszałków województw rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych oraz czy posiada wymagane zabezpieczenie finansowe. To z kolei pozwoli na ubieganie się o zwrot wniesionych wpłat w przypadku upadłości biura   
lub spokojne dokończenie urlopu i powrót do kraju. Klienci będą mogli również sprawdzić status takiej wypłaty ze środków TFG.