# Zwrot środków za imprezę turystyczną odwołaną z powodu pandemii.

Przedłużenie terminu na zwrot wpłat klienta w przypadku niemożliwości zorganizowania wydarzenia z powodu epidemii do 180 dni od rozwiązania umowy pozwoliło biurom podróży na odroczenie spłaty. Takie regulacje miały powstrzymać lawinowe ogłaszanie niewypłacalności przez organizatorów turystyki, a tym samym pozwoli uniknąć setek tysięcy poszkodowanych klientów.

Wobec upływu terminu na zwrot wpłat podróżnym oraz zgodnie z art. 15 ka ust.1 Ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, *organizator turystyki może ubiegać się o wypłatę na rzecz podróżnego środków pieniężnych wpłaconych przez tego podróżnego na rzecz organizatora turystki na poczet imprezy turystycznej, na zasadach i w trybie określonych w ust. 2-37.*

***W terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku organizatora turystyki dokonuje on na rzecz Turystycznego Funduszu Pomocowego****:*

*1) wpłaty w wysokości 7,5% łącznej wartości wypłat objętych tym wnioskiem;*

*2) opłaty w wysokości:*

*a) 2,5% łącznej wartości wypłat objętych tym wnioskiem, jeśli wniosek składa mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub średni przedsiębiorca, albo*

*b) 4,1% łącznej wartości wypłat objętych tym wnioskiem, jeśli wniosek składa duży przedsiębiorca.*

Podróżny, na rzecz którego ma zostać dokonana wypłata, o którą ubiega się organizator turystyki, składa za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego wniosek o wypłatę na jego rzecz, zwany dalej "wnioskiem podróżnego", o czym Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny informuje organizatora turystyki. Do złożenia wniosku jest uprawniony podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej.

Zgodnie z ustawą, do skorzystania z pomocy TFZ (Turystycznego Funduszu Zwrotu) uprawnieni są tylko ci klienci, którzy nie otrzymali do tej pory zwrotu środków od organizatora imprezy turystycznej, nie otrzymali w zamian vouchera, nie skorzystali z procedury „charge back” i nie otrzymali w zamian innej imprezy od organizatora.

## Podstawowe informacje dotyczące procedury zwrotu:

1. Podróżny musi najpierw zarejestrować się i utworzyć konto w portalu, przez stronę [www.tfg.ufg.pl](http://www.tfg.ufg.pl) można tego dokonać za pomocą profilu zaufanego

Wniosek jest dostępny po zalogowaniu, po naciśnięciu kafla „Wnioski COVID” widocznego w menu po lewej stronie, a następnie naciśnięciu przycisku „Złóż nowy wniosek” w górnym prawym rogu ekranu.

Nie należy składać wniosku w postaci korespondencji wysyłanej poprzez Portal lub e-mailem, ani w formie załącznika do takiej korespondencji.

1. Do zwrotu potrzebne są zgodne informacje od obu stron, od podróżnego jak i od organizatora turystyki. W przypadku błędnych wartości wnioski organizatora turystyki i podróżnego nie zostaną połączone w parę i nie będą podlegać dalszej weryfikacji.
2. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, po otrzymaniu za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego wniosków organizatora turystyki oraz podróżnego i potwierdzeniu ich kompletności oraz zgodności danych w nich zawartych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania późniejszego z tych wniosków dokonuje ich weryfikacji, biorąc pod uwagę dostępność środków na Turystycznym Funduszu Zwrotów. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego termin ulega przedłużeniu do 4 miesięcy od dnia otrzymania późniejszego z tych wniosków.
3. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, w terminie 14 dni od dnia pozytywnej weryfikacji, dokonuje wypłaty z Turystycznego Funduszu Zwrotów na rzecz podróżnych, nie wcześniej jednak niż przed uzyskaniem od organizatora turystyki wpłat.

**Wnioski należy składać do dnia 31 grudnia 2020r.!!!**

W sprawach związanych ze zwrotem środków za imprezy turystyczne niezrealizowane z powodu zagrożenia epidemiologicznego należy się kontaktować ze specjalną infolinią pod numerem 22 445 12 34 lub 22 255 23 23.

Infolinia jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00.

Jeśli chcesz zobaczyć jak założyć konto w Portalu TFG, jak się zalogować i jak złożyć wniosek podróżnego o zwrot środków to dostępne informacje znajdują się na stronie: <https://tfg.ufg.pl/obywatelniezalogowany/modul/bazawiedzy/szczegolyTresci.xhtml?trescIdentyfikator=35>

*Podstawa prawna:*

Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych Dz. U.2020,poz.374)

Ustawa z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw

[www.tfg.ufg.pl](http://www.tfg.ufg.pl)