

## ZWROT WPŁAT PODRÓŻNYM Z TYTUŁU NIEODBYTYCH IMPREZ TURYSTYCZNYCH W ZWIĄZKU Z RYZYKIEM ZAKAŻEŃ KORONAWIRUSEM

### NAJCZĘSTSZE PYTANIA I ODPOWIEDZI

#### CZĘŚĆ 1.

#### A. PODRÓŻNI

##### ZAGADNIENIA OGÓLNE

1. Gdzie znajdę szczegółowe informacje nt. zwrotu środków? [Tekst Ustawy 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 można znaleźć na stronie: \[https://tfg.ufg.pl/tresc/34/Koronawirus\\\_zwroty\\\_wplat\\\_dla\\\_podroznych\]\(https://tfg.ufg.pl/tresc/34/Koronawirus\_zwroty\_wplat\_dla\_podroznych\). Dodatkowe informacje również można znaleźć pod tym linkiem.](#)
2. Za moją wycieczkę zapłaciła osoba trzecia. Komu przysługuje zwrot środków i kto powinien wystąpić o zwrot środków? [Osobą uprawnioną do zwrotu środków jest podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej. Wskazuje on we wniosku numer rachunku, nie musi to być ten sam numer, z którego nastąpiła płatność.](#)
3. Czy środki, które zwrócićcie podlegają egzekucji komorniczej/skarbowej? [Zwrócone środki trafiają na rachunek bankowy osoby uprawnionej do otrzymania zwrotu. Jeśli wobec tej osoby prowadzona jest egzekucja komornicza/skarbowa, to mogą one zostać zajęte. UFG/TFG nie jest stroną takiej egzekucji i nie ma na to wpływu.](#)
4. Czy organizator imprezy może mi pomóc w jakikolwiek sposób w uzyskaniu zwrotu środków? [Zarówno organizator, jak i podróżny, musi złożyć wniosek o zwrot środków. Organizator może udzielić informacji w razie niepewności podróżnego co do szczegółów jego wniosku.](#)
5. Czy mogę wystąpić do UFG/TFG o zwrot środków przy pomocy pełnomocnika? [Proces wnioskowania zakłada logowanie za pomocą Krajowego Węzła Integracji Elektronicznej – co zakłada posłużenie się profilem zaufanym, e-dowodem lub logowaniem przez bank. Proces ten nie przewiduje udziału pełnomocnika.](#)
6. Czy będziecie weryfikować dokonanie transakcji kupna imprezy kartą płatniczą i przy pomocy serwisów płatności elektronicznej? [Tak, dokonamy takiej weryfikacji.](#)

7. Czy przysługuje mi zwrot środków, jeśli otrzymałem/am voucher od organizatora imprezy? Mogę go zwrócić i odebrać wpłacone środki? **Nie, w takim przypadku nie przysługuje zwrot środków, zaś sposób wykorzystania vouchera określa ustawa oraz regulamin przygotowany przez organizatora imprezy turystycznej.**

## KONTO W PORTALU UFG – REJESTRACJA I LOGOWANIE

1. Jak założyć konto? Czy założenie konta jest bezpłatne? **Założenie konta w Portalu TFG jest bezpłatne i odbywa się z użyciem mechanizmu login.gov.pl. Informacje na temat tego jak w prosty sposób można założyć konto, znajdują się w Portalu. Trzeba otworzyć stronę główną ([tfg.ufg.pl](http://tfg.ufg.pl)), a następnie kliknąć zaloguj jako „OBYWATEL” w prawym górnym rogu na stronie głównej Portalu, a następnie kliknąć „Zarejestruj się” lub „Zaloguj za pomocą login.gov.pl”. Dalej trzeba postępować zgodnie z instrukcjami pojawiającymi się na ekranie.**
2. Czy UFG ma dostęp do szczegółów mojego rachunku bankowego, jeśli loguję się na konto przy pomocy logowania przez bankowość elektroniczną i czy może wykonywać jakieś operacje na moim rachunku? **Nie, nie widzimy ani szczegółów rachunku ani nie możemy dokonać i nie dokonujemy żadnych operacji. Logowanie przez profil zaufany lub moje ID może się odbywać przez bank użytkownika, ale UFG nie otrzymuje danych i wglądu do rachunku.**
3. Czy moje dane są przekazywane podmiotom zewnętrznym? **UFG wykorzystuje dane wyłącznie do prowadzenia kont i realizacji wypłat. UFG w ramach weryfikacji transakcji oraz realizacji wypłaty, może przekazać dane innym podmiotom wymienionym w ustawie.**
4. Nie mogę utworzyć konta, strona nie ładuje się. Co mam zrobić? **Obserwujemy zwiększone zainteresowanie serwisem UFG i TFG w związku z okresem obsługi wniosków Organizatorów Turystyki i wniosków Podróżnych w trybie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw. Pracujemy nad usprawnieniem ruchu, zapraszamy do ponownych odwiedzin naszego portalu.**

## WNIOSEK O ZWROT ŚRODKÓW I OBSŁUGA WNIOSKÓW

1. Gdzie znajdę wniosek o zwrot środków? **Wniosek dostępny będzie wyłącznie z poziomu konta użytkownika w Portalu TFG. Można go będzie zobaczyć i wypełnić online, po zalogowaniu się na swoje konto w Portalu TFG od dnia wejścia w życie ustawy.**
2. Jaki jest do Was adres email? **Korespondencja w sprawie zwrotu środków odbywa się wyłącznie po zalogowaniu się na konto w portalu TFG.**

3. Czy mogę przesłać wniosek mailem, faksem, pocztą? Czy mogę złożyć wniosek osobiście? **Nie, uprawniony podróżny będzie mógł złożyć wniosek wyłącznie online, po zalogowaniu się na konto użytkownika w Portalu TFG, po wejściu w życie ustawy.**
4. Czy wszystkie informacje we wniosku są wymagane? **Wniosek będzie zawierał pola obowiązkowe i nieobowiązkowe (pola obligatoryjne będą odpowiednio oznaczone w systemie). Na przykład, w zależności od metody płatności, należy wypełnić różne pola.**
5. Czy złożenie wniosku jest odpłatne? **Nie, złożenie wniosku przed podróżnego jest bezpłatne.**
6. Komu Fundusz prześle dane z wniosku, w tym moje dane osobowe? **UFG wykorzystuje dane wyłącznie do prowadzenia kont i realizacji wypłat. UFG w ramach weryfikacji transakcji oraz realizacji wypłaty, może przekazać dane innym podmiotom wymienionym w ustawie.**
7. Czy UFG/TFG pobierze jakąś opłatę od kwoty przysługujących mi środków tytułem swojego wynagrodzenia? **Nie, nie pobieramy opłat od podróżnych za złożenie wniosku i jego obsługę.**

## TERMINY

1. Kiedy otrzymam zwrot środków? **UFG, po otrzymaniu 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 w Turystycznym Funduszu Zwrotów. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, termin ulega przedłużeniu do 4 miesięcy od dnia otrzymania późniejszego z tych wniosków. Następnie, UFG, 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, o których mowa w ust. 4 Ustawy. Zachęcamy do zapoznania się z jej treścią dostępną na stronie [tfg.ufg.pl](http://tfg.ufg.pl).**

## B. **ORGANIZATORZY IMPREZ: PRZEDSIĘBIORCY TURYSTYCZNI**

1. Czy w przypadku wpłat dokonanych w różny sposób: gotówką/przelewem/kartą, wniosek o zwrot dot. tylko wpłaty bezgotówkowej? **Zgodnie z ustawą w wersji z 14 września 2020 r., zwrotowi podlegają jedynie wpłaty bezgotówkowe do organizatora turystyki. Jeśli podróżny wpłacił gotówkę do agenta, a agent dokonał płatności bezgotówkowej do organizatora, to płatność bezgotówkowa podlega zwrotowi.**
2. Czy w przypadku wpłaty od podróżnego do agenta gotówką oraz przekazania płatności przez agenta do organizatora turystyki przelewem, możliwe jest wnioskowanie o zwrot całej kwoty? **Tak, kluczowe jest wystąpienie w systemie transakcji bezgotówkowej, którą można zweryfikować w systemach rozliczeniowych.**

3. Czy jest dostępny szablon pliku wniosku? Szablon zostanie udostępniony po ogłoszeniu ustawy (przed jej wejściem w życie).
4. Nie mam jeszcze konta w Portalu UFG, jak je założyć? Trzeba otworzyć stronę [tfg.ufg.pl](http://tfg.ufg.pl), a następnie kliknąć zaloguj jako „PRZEDSIĘBIORCA” w prawym górnym rogu na stronie głównej Portalu TFG. Następnie należy kliknąć „Nie masz konta? Zarejestruj się”. Dalej trzeba postępować zgodnie z instrukcjami pojawiającymi się na ekranie. Do rejestracji niezbędne są numer ewidencyjny i hasło otrzymane w piśmie od TFG.
5. Nie mogę się zalogować na swoje konto przedsiębiorcy w Portalu. Co jest tego przyczyną?  
a. brak założonego konta w nowym Portalu TFG (w starym Portalu do składania deklaracji nie były zakładane konta), b. nieprawidłowe dane logowania (w nowym Portalu logowanie odbywa się mailem i samodzielnie ustawionym hasłem, a nie numerem ewidencyjnym i hasłem z listu od TFG)
6. Nie mogę utworzyć konta, strona nie ładuje się. Co mam zrobić? Obserwujemy zwiększone zainteresowanie serwisem UFG i TFG w związku z okresem obsługi wniosków Organizatorów Turystyki i wniosków Podróżnych w trybie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw. Pracujemy nad usprawnieniem ruchu, zapraszamy do ponownych odwiedzin naszego portalu.

**KONIEC**