

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

NAJCZĘSTSZE PYTANIA I ODPOWIEDZI

OSTATNIA AKTUALIZACJA 14.10.2020r.

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 można złożyć wniosek o zwrot środków za imprezę turystyczną, jeśli została przerwana w trakcie? [Nie, ponieważ zgodnie z ustawą organizator turystyki może ubiegać się o wypłatę na rzecz podróżnego wyłącznie za imprezy, które zostały odwołane/nie odbyły się z powodu pandemii, przy czym rozwiązanie umowy lub odstąpienie od umowy nastąpiło przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.](#)

7. Czy będziecie weryfikować dokonanie transakcji kupna imprezy kartą płatniczą i przy pomocy serwisów płatności elektronicznej? **Tak, dokonamy takiej weryfikacji.**
8. 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.**
9. Za swoją imprezę zapłaciłem/am gotówką. Czy otrzymam od Was zwrot? **Ustawodawca nie przewidział zwrotów płatności gotówkowych. Jeżeli dokonałeś/aś wpłaty gotówkowej u agenta, upewnij się, że on następnie dokonał wpłaty bezgotówkowej na rzecz organizatora – w takim przypadku wypełnij wniosek po zalogowaniu na swoje konto w Portalu TFG zaznaczając metodę płatności „Gotówka”. Jeżeli wpłaciłeś środki gotówką bezpośrednio do organizatora, w celu uzyskania zwrotu środków należy zgłosić się do organizatora.**
10. Wpłaciłem/am agentowi gotówką, a on wpłacił przelewem za imprezę. Co wtedy? **W takim przypadku wypełnij wniosek po zalogowaniu na swoje konto w Portalu TFG zaznaczając metodę płatności „Gotówka”.**
11. Mieliśmy ze znajomymi/z dalszą rodziną/z partnerem jedną umowę/rezerwację, ale każdy płacił za siebie, z różnych rachunków bankowych/kart płatniczych. Komu przysługuje zwrot? **Wniosek powinna złożyć osoba, która zawarła umowę z organizatorem. Zwrotu dokonamy na dane wskazane we wniosku.**
12. Dlaczego nie ma wniosku na Waszej stronie do pobrania? **Wniosek dostępny jest wyłącznie po zalogowaniu się na konto użytkownika w Portalu TFG. Tam należy go wypełnić. Wniosek występuje wyłącznie w postaci elektronicznego formularza.**
13. Jaki jest do Was adres email? **Korespondencja w sprawie zwrotu środków odbywa się wyłącznie po zalogowaniu się na konto w portalu TFG.**
14. Błędnie wypełniłem wniosek. Czy i jak mogę to poprawić? **W takim przypadku zostaniesz poinformowany o danych, które należy poprawić (złożenie korekty będzie możliwe w Portalu TFG).**
15. Kwota, którą otrzymałem jest inna od tej, którą zapłaciłem. Co mam zrobić?
 - a. różnice kursowe: Różnice mogą wynikać z różnic kursowych w przypadku płatności za imprezę w walucie obcej i następnie zwrotu tej kwoty w innym terminie. W przypadku, gdy wpłaty podróżnego dokonane zostały w walucie innej niż polska, kwotę należnej wypłaty ustala się w walucie polskiej z zastosowaniem kursu średniego ogłoszonego dla danej waluty przez Narodowy Bank Polski na dzień wejścia w życie ustawy.
 - b. część płatności dokonana gotówką: Jeżeli dokonałeś/aś płatności za imprezę częściowo gotówką, a częściowo przelewem lub kartą, otrzymasz zwrot jedynie części opłaconej bezgotówkowo.
16. Kwotę za imprezę wpłaciłem/am w walucie obcej. Sprawdziłem/am kurs i jest różnica? Z czego ona wynika? **Różnice mogą wynikać z różnic kursowych w przypadku płatności za imprezę w walucie obcej i następnie zwrotu tej kwoty w innym terminie. W przypadku, gdy wpłaty podróżnego dokonane zostały w walucie innej niż polska, kwotę należnej wypłaty ustala się w walucie polskiej z zastosowaniem kursu średniego ogłoszonego dla danej waluty przez Narodowy Bank Polski na**

dzień wejścia w życie ustawy.

17. Mój wniosek został odrzucony po tym jak nie przesłałem/am na żądanie TFG wyjaśnień w wyznaczonym terminie. Czy mogę złożyć go ponownie? Jak to zrobić? [Możesz ponownie złożyć wniosek. Procedura jest taka sama, jak przy składaniu pierwszego wniosku. Termin na złożenie wniosku upływa 31 grudnia 2020r.](#)
18. Czy i jak mogę sprawdzić status swojej sprawy? [Status sprawy można sprawdzić po zalogowaniu się na konto użytkownika w Portalu TFG. W celu realizacji zwrotu podróznemu, wnioski powinni złożyć zarówno podróżny, jak i organizator, a dane z tych wniosków muszą zostać poprawnie zweryfikowane.](#)
19. W cenie wycieczki było ubezpieczenie "zaszyte" w cenie. Czy otrzymam zwrot składki? [Wpłaty z tytułu ubezpieczeń obowiązkowych, które składają się na imprezę turystyczną podlegają zwrotowi środków w ramach zwrotu za imprezę turystyczną.](#)
20. Do wycieczki dokupiono dodatkowe ubezpieczenie dobrowolne. Czy TFG zwróci koszt tego ubezpieczenia? [Dodatkowe/dobrowolne ubezpieczenie nie jest częścią składową imprezy turystycznej, więc UFG nie powinien zwracać pieniędzy z tego tytułu.](#)
21. Dane osobowe – na jakiej podstawie i dlaczego je przetwarzamy (w związku z rejestracją konta w portalu TFG i składaniu wniosków)? [UFG, w celu założenia konta na Portalu UFG przetwarza dane osobowe na podstawie Regulaminu Portalu i dobrowolnej zgody osoby, chcącej założyć sobie konto. Brak zgody uniemożliwia założenie konta na portalu. Założenie konta na Portalu, traktowane jest jako zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a co za tym idzie dane przetwarzane są w celu wykonania umowy. W ramach składanych przez Portal wniosków UFG przetwarza dane osobowe w celu realizacji zadań o których mowa w ustawie umożliwiającej zwrot środków podróżnym \(ustawa z dnia 17 września 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw\).](#)
22. W jaki sposób może zarejestrować się na stronie UFG podróżny, który „jest” firmą? [Należy założyć konto jako obywatel \(poziom strony głównej \[www.tfg.ufg.pl\]\(http://www.tfg.ufg.pl\)\), a następnie na etapie składania wniosku o zwrot środków należy wskazać firmę, w imieniu której została zawarta umowa.](#)
23. Organizator podpisał umowę z jedną osobą, w jakikolwiek sposób reprezentującą określoną grupę osób. Kilka osób samodzielnie wpłaciło pieniądze do organizatora, a pozostałą kwotę wpłaciła osoba reprezentująca grupę osób. Kto składa wniosek i komu zwrócone będą środki? [Osobą uprawnioną do zwrotu środków jest podróżny, który zawarł umowę o udział w imprezie turystycznej. Wskazuje on we wniosku numer rachunku do zwrotu, nie musi to być ten sam numer, z którego nastąpiła płatność.](#)
24. Co powinien zrobić podróżny, gdy nie ma kontaktu z organizatorem? [Rekomendujemy kontakt z urzędem marszałkowskim właściwym dla siedziby organizatora turystyki.](#)
25. Co powinien zrobić podróżny, gdy nie ma kontaktu z organizatorem, a organizator ogłosił upadłość? [Rekomendujemy kontakt z urzędem marszałkowskim właściwym dla siedziby organizatora turystyki oraz śledzenie ogłoszeń urzędu marszałkowskiego. Dodatkowe informacje na temat zasad](#)

ochrony podróżnych w razie niewypłacalności organizatora można znaleźć na portalu TFG pod adresem https://tfg.ufg.pl/tresc/18/Najczesciej_zadawane_pytania.

26. Czy rezygnacja z wyjazdu z powodu obaw klienta o swoje zdrowie jest podstawą do uzyskania zwrotu (wyjazd się odbył, klient zrezygnował, bo się bał) ? Ustawa z dnia 17 września 2020 roku 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 nie przewiduje zwrotu środków w takim przypadku.
27. W jaki sposób osoby nie mające profilu zaufanego , nie umiejące się posługiwać Internetem (głównie osoby starsze) mają dochodzić swoich roszczeń? Czy takie osoby mają zwracać się bezpośrednio do organizatorów imprez turystycznych? Czy dla tych osób obowiązują przepisy specustawy, czyli zwrot środków do 194 dni? [FAQ, VCC]
W czasach pandemii elektroniczny sposób załatwiania spraw wynikających z praw konsumenckich jest zdecydowanie najbezpieczniejszym sposobem. Ustawa nie wymaga posiadania profilu zaufanego, to jest jedna z kilku możliwości założenia konta na portalu TFG. Inne opisane są na stronie Login.gov.pl. W założeniu konta i złożeniu wniosku, a także w zgromadzeniu danych na temat imprezy turystycznej. Więcej informacji na temat tego, jak złożyć wniosek i jak założyć konto znajduje się w specjalnie przez nas utworzonej sekcji, na portalu TFG, pod adresem: https://tfg.ufg.pl/tresc/34/Koronawirus_zwroty_wplat_dla_podroznnych.
Seniorzy, podobnie jak osoby w innym wieku, zwracają się o zwrot środków do TFG. Ustawodawca nie zróżnicował podróżnych wg wieku i nie przewidział innych sposobów na złożenie wniosku niż dokonanie tego z poziomu zalogowanego użytkownika konta. Mając na uwadze ewentualne trudności seniorów z dostępem do Internetu, rekomendujemy skorzystanie z pomocy bliskiej i zaufanej osoby.
28. Czy jeśli klient odstąpił od umowy z przyczyn .jw. do biura podróży po 12 marca br. i 22 września upłynął termin 194 dni na zwrot środków, biuro może przekazać taka osobę do TFG po wypłatę? [FAQ, VCC] Jeśli klient odstąpił od umowy/złożył rezygnację, a odstąpienie/rezygnacja było spowodowane odwołaniem imprezy turystycznej z powodu pandemii, to tak, biuro powinno udzielić informacji podróżnemu, że powinien zgłosić się do TFG po wypłatę. W tym celu należy – zgodnie z ustawą – założyć konto w portalu TFG oraz wypełnić wniosek online, dostępny po zalogowaniu się na uprzednio założone konto. Z naszych obserwacji poczynionych w pierwszych dniach obowiązywania ustawy wynika, że wiele biur podróży (zarówno agencji, jak i organizatorzy imprez) włączyło się w komunikację rozwiązań przewidzianych przez ustawę oraz w pomoc w składaniu wniosków przez swoich klientów.

KONTO W PORTALU UFG – REJESTRACJA I LOGOWANIE

29. 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), 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.

30. 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.**
31. 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.**
32. 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

33. Gdzie znajdę wniosek o zwrot środków? **Wniosek dostępny jest wyłącznie z poziomu konta użytkownika w Portalu TFG. Można go zobaczyć i wypełnić online, po zalogowaniu się na swoje konto w Portalu TFG od 1 października 2020 r.**
34. Jaki jest do Was adres email? **Korespondencja w sprawie zwrotu środków odbywa się wyłącznie po zalogowaniu się na konto w portalu TFG.**
35. 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, od 1 października 2020 r.**
36. 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.**
37. Czy złożenie wniosku jest odpłatne? **Nie, złożenie wniosku przed podróżnego jest bezpłatne.**
38. Komu Fundusz przekaże 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.**
39. 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.**
40. Podróżny złożył wniosek z błędami. Czy może go poprawić? **W celu otrzymania zwrotu z Turystycznego Funduszu Zwrotów konieczne jest złożenie wniosku zgodnego z wnioskiem złożonym przez organizatora turystyki. W przypadku błędnego wypełnienia wniosku możliwość jego poprawienia zależy od rodzaju danych, których dotyczy błąd. W przypadku błędnych wartości w**

poniższych polach wnioski organizatora turystyki i podróznego nie zostaną połączone w parę i nie będą podlegać dalszej weryfikacji:

- Nazwa organizatora (we wniosku podróznego konieczny jest wybór wartości z rozwijalnej listy)
- PESEL albo Rodzaj oraz Seria i Nr dokumentu tożsamości (w przypadku osób fizycznych) albo NIP (w przypadku firm)
- Numer umowy albo rezerwacji (w przypadku braku numeru umowy albo rezerwacji we wniosku podróznego należy zaznaczyć checkbox „Brak numeru umowy/rezerwacji”)
- Data rozpoczęcia imprezy turystycznej
- Data zawarcia umowy
- Kwota i waluta wpłaty.

W takiej sytuacji nie będzie możliwe poprawienie złożonego wniosku, w związku z czym **należy złożyć nowy wniosek** z poprawnymi danymi. W przypadku rozbieżności danych w pozostałych polach wnioski organizatora turystyki i podróznego w wyniku weryfikacji otrzymają status „Wymaga uzupełnienia” i możliwa będzie edycja danych. W takim przypadku zarówno organizator turystyki, jak i podróżny otrzyma powiadomienie w Portalu TFG (dostępne w zakładce Historia Powiadomień po zalogowaniu na konto w Portalu), w którym zawarte będą informacje o polach zawierających rozbieżności w połączonych wnioskach organizatora turystyki i podróznego.

41. Organizator podpisał umowę z księdzem i każdym uczestnikiem wycieczki. Kilka osób samodzielnie wpłaciło pieniądze do organizatora pozostałą kwotę wpłacił ksiądz. Czy wniosek składa ksiądz i osoby które samodzielnie opłaciły wyjazd? **Wniosek zawsze składa osoba, która zawarła umowę. We wniosku należy wykazać dokonane wpłaty za odwołaną imprezę turystyczną, niezależnie od tego kto dokonał wpłaty.**

TERMINY

42. Kiedy otrzymam zwrot środków? UFG, po otrzymaniu wniosków organizatora turystyki oraz podróznego, 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 podróznym, 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.

B. ORGANIZATORZY IMPREZ: PRZEDSIĘBIORCY TURYSTYCZNI

43. Czy w przypadku wpłat dokonanych w różny sposób: gotówką/przelewem/kartą, wniosek o zwrot dot. tylko wpłaty bezgotówkowej? **Zgodnie z ustawą z 17 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.

44. Czy można złożyć wniosek o zwrot środków za imprezę turystyczną, jeśli została przerwana w trakcie? **Nie, ponieważ zgodnie z ustawą organizator turystyki może ubiegać się o wypłatę na rzecz podróżnego wyłącznie za imprezy, które zostały odwołane/nie odbyły się z powodu pandemii, przy czym rozwiązanie umowy lub odstąpienie od umowy nastąpiło przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.**
45. Osoba, która zawierała umowę zmieniła nazwisko. Konto w Portalu TFG zostało założone na obecne dane, natomiast organizator w swoim wniosku wskazał dane, które są już nieaktualne. W jaki sposób należy poprawić dane we wniosku? **Podróżny powinien skontaktować się z organizatorem w celu zmiany nazwiska na nowe we wniosku organizatora.**
46. 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.**
47. Czy jest dostępny szablon pliku wniosku? **Szablon jest dostępny w Portalu TFG pod linkiem https://tfg.ufg.pl/tresc/34/Koronawirus_zwroty_wplat_dla_podroznym.**
48. Nie mam jeszcze konta w Portalu UFG, jak je założyć? **Trzeba otworzyć stronę 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.**
49. 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)
50. 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.**
51. Czy pola seria i nr dowodu są obowiązkowe? **Nie. Pola "numer i seria dokumentu potwierdzającego tożsamość" należy wypełnić, jeśli nie nadano nr PESEL, a zatem w sytuacji, w której np. Podróżny będący obcokrajowcem nie posiada nr PESEL i w związku z tym identyfikuje się zagranicznym dokumentem tożsamości.**
52. Jeśli agent przekazał nam kwotę wpłaconą przez podróżnego pomniejszoną o swoją prowizję, to czy mamy pozyskać od agenta informację o faktycznej wysokości wpłaty? **W takim przypadku**

przedsiębiorca turystyczny powinien wykazać kwotę wpłacaną przez podróżnego (zgodną z umową pomiędzy podróżnym a organizatorem turystyki).

53. Czy data wpłaty wykazana we wniosku ma być datą wpłaty środków do agenta przez podróżnego, czy datą, z którą agent wpłacił środki do organizatora turystyki? [W przypadku zakupu imprezy turystycznej za pośrednictwem agenta, przedsiębiorca turystyczny powinien podać datę wpłaty środków od agenta do organizatora.](#)
54. Organizator podpisał umowę z księdzem i każdym uczestnikiem wycieczki. Kilka osób samodzielnie wpłaciło pieniądze do organizatora pozostałą kwotę wpłacił ksiądz. Czy wniosek składa ksiądz i osoby które samodzielnie opłaciły wyjazd? [Wniosek zawsze składa osoba, która zawarła umowę. We wniosku należy wykazać dokonane wpłaty za odwołaną imprezę turystyczną, niezależnie od tego kto dokonał wpłaty.](#)
55. Czy metodą płatności wykazaną we wniosku ma być sposób zapłaty przez podróżnego do agenta, czy od agenta do organizatora turystyki? [W przypadku zakupu imprezy turystycznej za pośrednictwem agenta, przedsiębiorca turystyczny powinien podać metodę płatności środków od agenta do organizatora.](#)
56. Czy jeśli kierownik reprezentujący dane biuro składał wniosek jako organizator i podpisywał go swoim profilem zaufanym, to czy jeśli pojawią się zmiany we wniosku do poprawienia, to może potwierdzić je inny pracownik biura/organizatora swoim podpisem zaufanym? [Każdy pracownik uprawniony przez organizatora może dokonać edycji wniosku i podpisać go swoim podpisem zaufanym. Uwaga: Wniosek nie powinien być edytowany przez więcej niż jedną osobę w tym samym czasie. W przypadku jednoczesnego poprawiania wniosku przez kilka osób, a następnie jego wysłania, może nastąpić nadpisanie błędnymi wartościami danych poprawionych już przez inną osobę.](#)
57. Czy we wniosku powinny być dane uczestników czy tylko osoby rezerwującej? [We wniosku powinny znajdować się dane osoby, która zawarła umowę o udział w imprezie turystycznej. Zatem, przykładowo, jeżeli jedna osoba rezerwowała wycieczkę dla 5 osób, wniosek składa jedna osoba, która zawarła umowę w imieniu wszystkich uczestników.](#)
58. Czy datą powiadomienia o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej lub powiadomienia o rozwiązaniu umowy przez organizatora turystyki może być data anulacji rezerwacji? [Nie. Należy wskazać datę powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej lub powiadomienia o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej przez organizatora turystyki.](#)
59. W jaki sposób we wniosku należy wykazać przypadki, w których płatność za jedną rezerwację była dokonywana z różnych rachunków? [Każda z wpłat powinna zostać odnotowana jako odrębny rekord w pliku csv lub xml przekazywanym przez przedsiębiorcę.](#)
60. Jakie dane należy podać we wniosku (nr konta oraz daty operacji) w przypadku przelewu online za pośrednictwem operatora przelewów elektronicznych, gdy wpłata została dokonana zbiorczo? [W takim przypadku należy wskazać numer konta, z którego została dokonana wpłata do organizatora oraz datę tej wpłaty.](#)

61. Jakie dane należy podać w numerze rachunku w przypadku płatności podróznego przez terminal stacjonarny u agenta w biurze? [W takiej sytuacji podrózny podaje cechy karty płatniczej, a organizator podaje dane dotyczące płatności od agenta do organizatora turystyki.](#)
62. Jakie dane należy podać we wniosku (nr konta oraz daty operacji) w przypadku przelewu za pośrednictwem agenta, gdy wpłata została dokonana zbiorczo? [W takim przypadku należy wskazać numer konta, z którego została dokonana wpłata do organizatora oraz datę tej wpłaty.](#)
63. W jaki sposób uzupełnić pola dot. operatora płatności elektronicznych? [Należy wskazać nawet operatora płatności elektronicznych z zamkniętej listy zdefiniowanej w schemacie xsd, np. PayU SA. Jeżeli metoda płatności nie zakłada udziału agenta rozliczeniowego, należy pozostawić to pole puste.](#)
64. W jaki sposób podrózny ma uzupełnić wniosek, jeśli dokonywał wpłat z różnych numerów kont lub różnymi metodami płatności (przelew/karta/gotówka)? [Podróżny \(osoba, która zawarła umowę\) będzie miał możliwość wskazania we wniosku więcej niż jednej pozycji wpłaty wg różnych metod płatności lub rachunków, z których dokonano wpłat.](#)
65. Czy podrózny powinien podać numer konta, na który dokonał wpłaty np. numer konta operatora płatności, agenta, czy docelowy numer konta organizatora? [Podróżny powinien podać numer konta, na który dokonał wpłaty.](#)
66. W jaki sposób powinny być wykazane wpłaty wielu osób na jedną rezerwację z różnych rachunków bankowych, kart? [Podróżny \(osoba, która zawarła umowę\) będzie miał możliwość wskazania we wniosku więcej niż jednej pozycji wpłaty wg różnych metod płatności lub rachunków, z których dokonano wpłat.](#)
67. W przypadku anulacji rezerwacji, koszt samego ubezpieczenia nie podlega zwrotowi. Będzie to skutkowało rozbieżnością pomiędzy kwotą wpłaty klienta i kwotą zwrotu. W jaki sposób powinniśmy zaraportować takie transakcje? [Organizator powinien wykazać kwoty wpłacone przez podróznego, a oddzielnie wykazać kwotę należną do zwrotu. Wszelkie rozbieżności będą przedmiotem postępowania wyjaśniającego.](#)
68. Jakie numery kont należy wykazać we wniosku, w przypadku, gdy podrózny dokonywał wpłat za pośrednictwem agenta turystycznego? [W takim przypadku należy podać dane płatności od agenta do organizatora turystyki, tj. rachunek, z którego dokonano wpłaty to numer konta agenta, rachunek, na który dokonano wpłaty to numer konta organizatora turystyki. Jako rachunek do zwrotu należy wskazać numer konta podróznego.](#)
69. W jaki sposób uzupełnić pole dotyczące agenta rozliczeniowego, jeśli wpłata została dokonana za pośrednictwem agenta turystycznego? [W przypadku, gdy organizator turystyki nie będzie miał możliwości pozyskania informacji o agencie rozliczeniowym, będzie istniała możliwość wyboru pustej wartości w polu "agent rozliczeniowy".](#)
70. W pliku csv do zacytania wniosków przez organizatora każda wpłata Klienta traktowana jest jako osobny wniosek organizatora. Dla Klienta, który dokonał 3 wpłat na 1 imprezę organizator złoży więc 3 wnioski. Jednocześnie organizator musi podać we wniosku informację jaka kwota została do

zwrotu dla danej wpłaty (csv:KwotaNaleznaDoZwrotuDlaWplaty), po uwzględnieniu dokonanych już Klientowi zwrotów. I tu pytanie: czy jeżeli klient dokonał 3 płatności na 1 umowę, a organizator zwrócił mu później część środków, to zwrócona kwota powinna być rozłożona proporcjonalnie na 3 płatności czy też pomniejszać ostatnią płatność? **Nie należy dzielić proporcjonalnie zwróconej kwoty, ale rozliczać w całości dokonane wpłaty, poczynwszy od pierwszej.** Jeżeli zwrócona kwota przewyższa pojedynczą wpłatę, to od kolejnej odejmujemy pozostałą kwotę. Kluczowe jest wykazanie tego samego sposobu rozliczenia we wniosku podróznego i przedsiębiorcy.

71. Organizator odebrał płatność kartą, jakie dane tej transakcji powinien wykazać? (posiada tylko 6 cyfr z nr. karty, czy może być to numer transakcji?) **Organizator nie ma możliwości uzupełnienia numeru karty – to pole jest zarezerwowane jedynie dla wniosku Podróżnego.** Organizator może jednak uzupełnić informacje, które ułatwią weryfikację transakcję kartą. Poza obowiązkowymi dla organizatora polami związanymi z płatnością, niezależnymi od metody płatności, takimi jak np. kwota wpłaty i data wpłaty, z płatnościami kartą związane są nieobligatoryjne pola. Pole „Agent rozliczeniowy” organizator może uzupełnić wartością z listy (lista dostępna jest w schemacie XSD) lub – jeśli agent właściwy dla tej transakcji nie występuje na liście lub jeśli organizator nie zna agenta rozliczeniowego obsługującego tę transakcję – pozostawić to pole niewypełnione. Jeżeli płatność kartą nastąpiła w punkcie sprzedaży („Karta POS”), organizator może dodatkowo wypełnić pole identyfikatora sprzedawcy (tzw. MID Merchanta), identyfikator terminala płatności (TID Terminala) oraz kod autoryzacji. Jeżeli natomiast transakcja miała miejsce w Internecie („Karta w Internecie”), organizator może uzupełnić pola „nazwa sklepu internetowego” oraz „identyfikator sprzedawcy internetowego” (tzw. OID Merchanta). Informacje te zawarto także w plikach pomocniczych na stronie tfg.ufg.pl – objaśnieniach dla przedsiębiorcy turystycznego oraz w dodatkowym dokumencie opisującym obligatoryjność pól.
72. Kiedy i gdzie załącznik "obligatoryjność pól" zostanie udostępniony? (mowa o takim załączniku 'PT_objaśnienia') **Został już udostępniony, można go znaleźć pod adresem: https://tfg.ufg.pl/tresc/34/Koronawirus_zwroty_wplat_dla_podroznych .**
73. Czy organizator jest zobligowany do wypłaty środków po upływie 180 dni (pierwsza tarcza), jeśli podróżny nie skorzysta z funduszu? **Biuro ma obowiązek zwrotu środków, jeśli podróżny nie skorzysta z możliwości zwrotu przez UFG.**
74. W wycieczce bierze udział 10 osób z czego 8 chce otrzymać zwrot. Wycieczka została opłacona w 2 przelewach na 6 i 4 tyś. Jaką kwotę należy wykazać we wniosku? **Wniosek składa osoba, która podpisała umowę. We wniosku wskazuje dwie płatności oraz kwotę do zwrotu z każdej płatności i rachunek bankowy/rachunki bankowe, na który/e zostaną zwrócone środki.**
75. Przelew w Urzędzie Pocztowym – gotówkowy czy bezgotówkowy? Jak podróżny stara się o zwrot? **Dla nas jest to przelew bezgotówkowy (Poczta Polska dokonuje takiej operacji na zlecenie podróznego), podróżny wybiera jako metodę płatności opcję „inna forma”, nie ma obowiązku podania numeru konta, z którego PP dokonała przelewu.**
76. Umowa podpisana na kilka osób, część z nich chce otrzymać voucher, a pozostali pieniądze. Jak powinien zostać złożony wniosek? **Wniosek składa osoba, która podpisała umowę. We wniosku wskazuje kwotę płatności/kwoty płatności i rachunek bankowy/rachunki bankowe, na który/e**

zostaną zwrócone środki. Kwota do zwrotu ma być pomniejszona o część płatności przypadającą na osobę/y korzystającą/e z vouchera.

77. Na umowie jest wpisanych 5 osób. Czy we wniosku należy wymienić wszystkie osoby czy tylko tę, która podpisała umowę? [Wniosek składa tylko ta osoba, która podpisała umowę \(zawarła umowę\). We wniosku przedsiębiorcy również należy wskazać tylko i wyłącznie tę osobę, która zawarła umowę.](#)
78. Pytanie w związku z ustawą: 16) po art. 36 dodaje się art. 36a w brzmieniu: „Art. 36a. 1. Powiadomienie przez podróżnego o odstąpieniu od umowy o udział w imprezie turystycznej lub powiadomienie o rozwiązaniu umowy o udział w imprezie turystycznej przez organizatora turystyki w trybie oraz ze skutkiem określonym w art. 15k ust. 1 możliwe jest do dnia 1 października 2020 r. Natomiast art. 15k ust. 1 stanowi: Odstąpienie od umowy w trybie określonym w art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych lub rozwiązanie przez organizatora turystyki umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie określonym w art. 47 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, które to odstąpienie od umowy lub rozwiązanie umowy pozostaje w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2, jest skuteczne z mocy prawa po upływie 180 dni od dnia powiadomienia przez podróżnego o odstąpieniu lub powiadomienia o rozwiązaniu przez organizatora turystyki. Czy mam zatem rozumieć że wnioski mogą złożyć podróżni którzy odstąpią od umowy bądź organizator wypowie umowę z powodu COVID-19 do 01.10.2020? Włącznie do tego dnia czy do 30.09.2020? [Do dnia 01.10.2020r. włącznie.](#)
79. Pierwsza umowa z OT została rozwiązana z powodu covid-19. Klient podpisał drugą umowę z OT, która również została rozwiązana z powodu covid-19. Klient zrobił jedną wpłatę, do pierwszej umowy. Którą umowę powinien wykazać we wniosku? [Podróżny wskazuje pierwszą umowę, to samo dotyczy OT. Transakcja, która będzie weryfikowana związana jest z pierwszą umową.](#)
80. Czy będzie dostępna strona w języku angielskim? [Obsługa wniosków oraz informacje związane ze zwrotami środków prowadzona jest wyłącznie w języku polskim.](#)
81. Został zmieniony numer NIP szkoły. Czy we wniosku powinien być podany NIP na umowie czy aktualny? [We wniosku musi się znaleźć NIP podany w umowie.](#)
82. „Tytuł płatności” nie jest przetwarzany w systemach touroperatorów i jego dodanie do transakcji jest pracochłonne. Jednocześnie jego treść jest dowolna, nieustandaryzowana i może zawierać informacje, które nie są precyzyjne (lista rezerwacji, która zawiera błędy lub jest niekompletna z racji ograniczeń w systemach bankowych). Zgodnie z informacją z telekonferencji oraz w oparciu o listę informacji wymaganych ustawowo, przygotowaliśmy eksporty transakcji bez tego pola. Dla nas jego dodanie na tym etapie będzie wyzwaniem, a z racji wyżej wymienionych ograniczeń, nie widzimy znacznej wartości dla TFG. W związku z czym, prosimy o przywrócenie tego pola jako nieobligatoryjnego, ustawa nie wymaga przekazania takiej informacji przez organizatora w swoim wniosku. To poważny dla touroperatorów problem. [Omawiane pole nie może być puste, można wpisać dowolną wartość tekstową, a w przypadku braku informacji o tytule płatności można wpisać wartość „brak”.](#)

83. W trakcie składania wniosku przez organizatora pojawiło się okno z deklaracją numeru konta, na które zostanie ewentualna nadpłata. Numer konta został wpisany z błędem, czy będzie to miało wpływ na rozpatrywanie wniosku, jeśli przelew opłat zostanie dokonany z innego numeru niż zadeklarowany? Numer konta wskazany przez organizatora musi zostać poprawnie wskazany. Jeśli organizator wprowadził we wniosku niewłaściwy numer konta, to powinien skontaktować się z TFG poprzez korespondencję z poziomu konta organizatora w Portalu TFG.
84. Organizator informuje, że nie może wykonać przelewu online. W jaki sposób ma wykonać płatność za złożenie wniosku? Po złożeniu wniosku zostanie wyświetlona informacja z kwotą do uiszczenia na Turystyczny Fundusz Pomocowy tytułem złożonego wniosku oraz indywidualny numer konta, na który należy wnieść wpłatę. Informacje te zostaną przesłane również jako załącznik wiadomości na Portalu (widocznej w zakładce „Korespondencja” po zalogowaniu się organizatora na konto w Portalu). Uwaga: Numer rachunku do wpłaty jest inny niż rachunek, na który są wpłacane co miesiąc składki na TFG.
85. Pozycja LP we wniosku organizatora: czy powinna być liczona od 1 dla każdego zaczytywanego przez nas pliku zbiorczego, czy też w kolejnych plikach jakie będziemy załączać powinna być kontynuacja jednej numeracji LP? Rekomendujemy numerowanie od 1 dla każdego pliku zbiorczego (bez kontynuacji numeracji).
86. Podróżny złożył wniosek z błędami. Czy może go poprawić? W celu otrzymania zwrotu z Turystycznego Funduszu Zwrotów konieczne jest złożenie wniosku zgodnego z wnioskiem złożonym przez organizatora turystyki. W przypadku błędnego wypełnienia wniosku możliwość jego poprawienia zależy od rodzaju danych, których dotyczy błąd. W przypadku błędnych wartości w poniższych polach wnioski organizatora turystyki i podróżnego nie zostaną połączone w parę i nie będą podlegały dalszej weryfikacji:
- Nazwa organizatora (we wniosku podróżnego konieczny jest wybór wartości z rozwijalnej listy)
 - PESEL albo Rodzaj oraz Seria i Nr dokumentu tożsamości (w przypadku osób fizycznych) albo NIP (w przypadku firm)
 - Numer umowy albo rezerwacji (w przypadku braku numeru umowy albo rezerwacji we wniosku podróżnego należy zaznaczyć checkbox „Brak numeru umowy/rezerwacji”)
 - Data rozpoczęcia imprezy turystycznej
 - Data zawarcia umowy
 - Kwota i waluta wpłaty.
- W takiej sytuacji nie będzie możliwe poprawienie złożonego wniosku, w związku z czym **należy złożyć nowy wniosek** z poprawnymi danymi. W przypadku rozbieżności danych w pozostałych polach wnioski organizatora turystyki i podróżnego w wyniku weryfikacji otrzymają status „Wymaga uzupełnienia” i możliwa będzie edycja danych. W takim przypadku zarówno organizator turystyki, jak i podróżny otrzyma powiadomienie w Portalu TFG (dostępne w zakładce Historia Powiadomień po zalogowaniu na konto w Portalu), w którym zawarte będą informacje o polach zawierających rozbieżności w połączonych wnioskach organizatora turystyki i podróżnego.
87. Organizator chce wnioskować o zwrot składek na TFG. Gdzie skierować? Czy do wiadomości na portalu TFG? Z dniem 5 września 2020 r. utracił moc art. 13 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 (Dz.U. z 2020 r. poz. 374 z późn. zm.). Oznacza to, że od dnia 5 września 2020 r. organizatorzy turystyki nie mogą już składać wniosków o zwrot składek na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny z tytułu umów o udział w imprezie turystycznej, które nie zostały zrealizowane w związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2. Wnioski złożone od tego dnia zostaną pozostawione bez rozpoznania. Wnioski złożone do 4 września 2020 r. są rozpatrywane na dotychczasowych zasadach.

88. Wycieczka wykupiona na szkołę, umowę podpisał dyrektor. Szkoła nie posiada numeru NIP. Czy inne dane szkoły powinny być wprowadzone we wniosku? **Dla celów podatkowych szkoły posługują się NIP organu prowadzącego i taki numer należy wskazać we wniosku.**
89. Czy jeśli organizator turystyki chciałby porozmawiać o składkach oraz rozliczeniu z TFG to czy my udzielamy informacji? Jeśli nie to gdzie powinniśmy przekierować? Chodzi o składki oraz rozliczenia jakich standardowo musi dokonać organizator. **Zalecamy korespondencję z TFG z poziomu konta organizatora na Portalu TFG albo na adres email tfg@ufg.pl**
90. Przedsiębiorca podpisał umowę z podróżnym na wyjazd do Włoch, umowa obejmowała łącznie 4 podróżnych, poniesiony koszt to zaliczka 1600zł (4 osoby po 400zł) zrealizowana jednym przelewem (płatność dotpay). Wyjazd został odwołany, podróżny rozwiązał umowę, po czym każdy z uczestników 1wszej wycieczki podpisał nową umowę na wyjazd do Francji, zaliczka z 1wszej wycieczki została zaliczona przez OT na poczet drugiej wycieczki dla każdego z uczestników oddzielnie. W jaki sposób należy złożyć wniosek bądź wnioski i jak wykazać płatność? Czy każdy z 4 podróżnych mając osobną umowę powinien wykazać wpłatę zaliczki w wysokości 400zł podając we wniosku dane pierwszej płatności która obejmowała wszystkich 4 uczestników? **Tak, każdy z 4 podróżnych powinien złożyć oddzielnie wniosek wykazując wpłatę w wysokości 400 zł.**
91. Czy przedsiębiorca zaraz po złożeniu wniosku może zawiesić działalność gospodarczą? Czy działalność na czas rozpatrywania wniosku musi być cały czas aktywna? **Przepisy ustawy nie uzależniają rozpatrywania wniosku od prowadzenia lub zawieszenia działalności przez organizatora.**
92. Na jaki numer konta i z jakim tytułem Klient ma wpłacać opłatę do wniosku jeśli płatność za pomocą 'zapłać' jest obecnie niedostępna z komunikatem: 'Płatność online jest w tej chwili niedostępna, prosimy o dokonanie płatności przelewem tradycyjnym' – gdzie OT znajdzie dane do przelewu? **Po złożeniu wniosku zostanie wyświetlona informacja z kwotą do uiszczenia na Turystyczny Fundusz Pomocowy tytułem złożonego wniosku oraz indywidualny numer konta, na który należy wnieść wpłatę. Informacje te zostaną przesłane również jako załącznik wiadomości na Portalu (widocznej w zakładce „Korespondencja” po zalogowaniu się organizatora na konto w Portalu). Uwaga: Numer rachunku do wpłaty jest inny niż rachunek, na który są wpłacane co miesiąc składki na TFG.**
93. Czy można złożyć wniosek o zwrot środków za imprezę turystyczną, jeśli została przerwana w trakcie? **Nie, ponieważ zgodnie z ustawą organizator turystyki może ubiegać się o wypłatę na rzecz podróżnego wyłącznie za imprezy, które zostały odwołane/nie odbyły się z powodu pandemii, przy czym rozwiązanie umowy lub odstąpienie od umowy nastąpiło przed rozpoczęciem imprezy**

turystycznej.

94. Arkusz CSV wymaga uzupełnienia przy jednej z osób, ale nie widać co to za błąd. Jeśli biuro to uzupełni i prześle to utworzy się nowy wniosek czy istniejący się uzupełni? [Informacja o błędzie zostanie przekazana organizatorowi w powiadomieniu na portalu TFG. Edycja danych spowoduje uzupełnienie wniosku, a nie utworzenie nowego.](#)
95. Osoba, która zawierała umowę zmieniła nazwisko. Konto w Portalu TFG zostało założone na obecne dane, natomiast organizator w swoim wniosku wskazał dane, które są już nieaktualne. W jaki sposób należy poprawić dane we wniosku? [Podróżny powinien skontaktować się z organizatorem w celu zmiany nazwiska na nowe we wniosku organizatora.](#)
96. W jaki sposób przedsiębiorca ma wykazać we wniosku łączną cenę imprezy turystycznej, w przypadku, gdy składają się na nią kwoty w różnych walutach (np. 1000 PLN + 200 EUR)? [Organizator powinien wykazać jedną kwotę w złotych polskich w polu „łączna cena usług”, przeliczoną wg kursu NBP z dnia wejścia w życie ustawy, tj. 01.10.2020r. Kwoty w pozostałych polach we wniosku muszą zostać wykazane zgodnie z walutą wpłaty. Zgodnie z ustawą kwota do zwrotu będzie przeliczona przez system wg tego samego kursu.](#)
97. Przedsiębiorca sprzedawał swoje imprezy za pośrednictwem agenta turystycznego, który dokonywał zbiorczych wpłat na rzecz organizatora, tj. wpłatę od kilku podróżnych tytułem różnych umów o imprezę przekazywał jednym przelewem. Jaką kwotę wpłaty organizator powinien wykazać w składanym wniosku: czy całą kwotę wpłaconą przez agenta, czy też podzieloną na wpłaty z tytułu poszczególnych umów? [Organizator powinien wykazać w składanym wniosku wpłaty w wysokościach odpowiadających poszczególnym umowom. Przykład: organizator otrzymał od agenta płatność w kwocie 5 000 zł. Była to zbiorcza płatność z tytułu dwóch umów rozwiązanych z powodu pandemii, pierwszej w wysokości 3 000 zł, a drugiej w wysokości 2 000 zł. Powinien zatem wykazać kwotę wpłaty odpowiednio 3 000 zł i 2 000 zł w odniesieniu do poszczególnych umów.](#)
98. Podróżny zawarł umowę o imprezę turystyczną, którą następnie zmienił w związku z pandemią. Został zawarty aneks do umowy, zgodnie z którym zmieniony został termin imprezy turystycznej, miejsce, cena imprezy itd. W jaki sposób przedsiębiorca powinien złożyć wniosek o wypłatę środków z tytułu takiej umowy? [We wniosku należy wykazać datę zawarcia pierwotnej umowy oraz dane szczegółowe tej umowy, wynikające z zawartego aneksu zmieniającego tę umowę, tj. zmieniony termin, cenę, miejsce itd.](#)
99. W jaki sposób wykazać we wniosku wpłatę, która została dokonana przez podróżnego poprzez Dotpay? [W przypadku takiej wpłaty należy wybrać w polu Metoda płatności opcję „Inna forma”.](#)
100. Organizator składa wniosek przygotowany zgodnie z przykładowym plikiem csv opublikowanym w Portalu TFG. Podczas załączania wniosku pojawia się komunikat o tym, że plik jest błędny. Co może być tego przyczyną? [Prawdopodobnie automatycznie zostało zmienione formatowanie poszczególnych pól. Przykładowo, wyświetlony format daty w Excelu jest zależny od lokalnych ustawień komputera osoby składającej wniosek. Data może być wyświetlana jako 05.03.2020, choć](#)

w pliku CSV jest zapisana jako 2020-03-05. Jeżeli na stacji data wyświetla się inaczej niż jako 2020-05-03, należy zmienić sposób wyświetlania daty na RRRR-MM-DD.

101. W jaki sposób organizator zostanie poinformowany o konieczności uzupełnienia/poprawienia złożonego wniosku? W przypadku rozbieżności danych we wnioskach organizatora turystyki i podróżnego otrzymają one status „Wymaga uzupełnienia” i możliwa będzie edycja danych. W takim przypadku zarówno organizator turystyki, jak i podróżny otrzyma powiadomienie w Portalu TFG (dostępne w zakładce Historia Powiadomień po zalogowaniu na konto w Portalu), w którym zawarte będą informacje o polach zawierających rozbieżności w połączonych wnioskach organizatora turystyki i podróżnego.

102. Zostały podpisane dwie umowy. Jedna umowa na 8 osób z czego jedna osoba chce otrzymać voucher. Druga umowa zawarta na dwie osoby. Płatność za dwie umowy została dokonana jednym przelewem. Jak powinien zostać złożony wniosek? Wniosek powinien zostać złożony przez osobę lub osoby, które zawarły umowę, z wyłączeniem osoby, która otrzyma/otrzymała voucher i ze wskazaniem kwoty do zwrotu przysługującej pozostałym osobom. W tym konkretnym przypadku, jeśli mamy dwie umowy, to powinny zostać złożone dwa wnioski. W polu KWOTA WPŁATY w każdym z wniosków należy wskazać tylko tę część wpłaty dokonanej łącznym przelewem, która została wniesiona za umowę objętą danym wnioskiem.

KONIEC