

Zwroty z TFP za niezrealizowane imprezy turystyczne na terenie Izraela – najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi

Jak mam złożyć wniosek o zwrot pieniędzy z TFP?

Aby TFP wypłacił pieniądze, wniosek o zwrot za daną imprezę turystyczną musi wpłynąć zarówno od jej organizatora, jak i od klienta (podróżnego). Dane w obu wnioskach muszą być zgodne.

Wnioski można składać **wyłącznie przez portal TFG**: tfg.ufg.pl.

Do złożenia wniosku niezbędne jest posiadanie konta w portalu TFG.

Instrukcja dla podróżnych, jak złożyć wniosek:

1. Wejdź na stronę tfg.ufg.pl i kliknij zielony przycisk z napisem „Obywatel” w prawym górnym rogu ekranu, obok napisu „Zaloguj jako”.
2. Wyświetli Ci się strona logowania, na której możesz się zalogować za pomocą login.gov.pl. Jeśli nie masz konta w portalu TFG, możesz je założyć. W tym celu kliknij zielony napis „Zarejestruj się” i postępuj zgodnie z instrukcją.
3. Logowanie za pomocą loginu i hasła jest dostępne tylko dla osób bez numeru PESEL oraz osób mieszkających poza Polską, które nie mają możliwości potwierdzenia tożsamości przez login.gov.pl.
4. Po zalogowaniu się na swoje konto w portalu TFG kliknij kafel „Wnioski TFP” widoczny w menu po lewej stronie, wybierz przycisk z nazwą sytuacji nadzwyczajnej, która Ciebie dotyczy, a następnie kliknij przycisk „Złóż wniosek” w górnym prawym rogu ekranu.
5. Wypełnij obowiązkowe pola we wniosku, a następnie kliknij przycisk „Wyślij”.

Szczegółową instrukcję składania wniosku możesz pobrać na stronie tfg.ufg.pl.

Na co zwrócić uwagę przy składaniu wniosku?

Wnioski, które nie zostały w pełni uzupełnione są zapisywane na liście roboczych wniosków. Nie zostały one skutecznie przekazane do UFG i nie będą podlegać weryfikacji. Upewnij się, czy wniosek, który przygotowałeś znajduje się na liście złożonych (a nie roboczych) wniosków na Twoim koncie w portalu TFG.

W jakim czasie po złożeniu wniosku otrzymam zwrot pieniędzy?

Zwrot środków będzie możliwy po warunkiem, że dane z wniosku złożonego przez organizatora

turystyki oraz dane z wniosku podróznego są takie same oraz organizator dokona wpłat na rzecz TFP, które jest zobowiązany opłacić wraz ze złożeniem swojego wniosku.

Fundusz ma 30 dni na weryfikację wniosków (od daty wpłynięcia późniejszego z wniosków). Jeśli wnioski będą niekompletne lub wystąpią w nich rozbieżności, UFG wezwie do ich uzupełnienia w terminie 14 dni od otrzymania wezwania. Jeśli niezbędne będzie postępowanie wyjaśniające, weryfikacja może się przedłużyć do 4 miesięcy.

Po pozytywnej weryfikacji wniosków Fundusz wypłaca pieniądze w ciągu 14 dni.

Złożyłem wniosek o zwrot z TFP. Jak mogę dowiedzieć się, na jakim etapie jest jego rozpatrywanie? Albo potwierdzić, że wszystko wypełniłem poprawnie?

Status wniosku można śledzić po zalogowaniu się na swoje konto na portalu TFG i przejściu do szczegółów wniosku. O zmianie statusu wniosku lub konieczności poprawienia wniosku dostaniesz powiadomienie w Portalu TFG.

- Status **„Niepołączony z wnioskiem przedsiębiorcy turystycznego”** oznacza, że pozycja oczekuje na złożenie wniosku przez organizatora imprezy albo dane w złożonym przez niego wniosku różnią się od danych we wniosku podróznego, co uniemożliwiło ich połączenie.
- Status **„Oczekuje na wpłatę przedsiębiorcy turystycznego”** oznacza, że pozycja została połączona z wnioskiem organizatora imprezy, ale oczekuje na uiszczenie przez niego opłaty z tytułu złożonego wniosku.
- Status **„Wymaga uzupełnienia”** oznacza konieczność poprawienia wniosku przez Ciebie albo organizatora imprezy. W takim przypadku będziesz miał możliwość edycji danych po wybraniu ikony ołówka z prawej strony tabeli. Informacje o błędach otrzymasz w powiadomieniu na Portalu TFG. Jeśli wniosek nie będzie poprawiony w ciągu 14 dni, nie zostanie rozpatrzony.
- Status **„Przekazano do weryfikacji”** oznacza, że pozycja została połączona z wnioskiem organizatora imprezy i jest weryfikowana.
- Status **„Bez rozpoznania”** oznacza, że pozycja została pozostawiona bez rozpoznania w wyniku niepołączenia z wnioskiem organizatora imprezy albo w wyniku nieopłacenia wniosku przez organizatora imprezy albo w wyniku niedochowania terminu na poprawienie wniosku.
- Status **„Odrzucony”** oznacza, że pozycja została zweryfikowana negatywnie i odrzucona w wyniku kontroli.
- Status **„Zlecono wypłatę”** oznacza, że wniosek został pozytywnie rozpatrzony i zlecono wypłatę środków.
- Status **„Zwrot wypłaty”** oznacza, że została zwrócona wypłata zrealizowana na rzecz podróznego. W takim przypadku będziesz miał możliwość edycji danych dotyczących konta

do zwrotu po wybraniu ikony ołówka z prawej strony tabeli. Dane muszą zostać poprawione zarówno przez Ciebie, jak i przez organizatora imprezy.

Miałem wykupiony lot do Izraela i nocleg w tamtejszym hotelu. Rezerwacje robiłem sam za pośrednictwem popularnych portali. Czy mogę wystąpić do TFP o zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet lotniczy i noclegi? A jeśli nie, to kto powinien mi zwrócić pieniądze?

Turystyczny Fundusz Pomocowy (TFP) nie zwraca pieniędzy turystom, którzy samodzielnie organizowali swój wyjazd i wykupili u różnych dostawców poszczególne usługi. W tej sytuacji należy kontaktować się bezpośrednio z tymi dostawcami.

Zwrot pieniędzy z TFP otrzymają tylko turyści, którzy wykupili imprezy turystyczne na terenie Izraela u organizatorów turystyki. Impreza turystyczna to połączenie co najmniej dwóch różnych rodzajów usług turystycznych na potrzeby tej samej podróży lub wakacji, np. przelotu i noclegu. Organizator turystyki powinien znajdować się w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. To, czy wybrany organizator widnieje w Ewidencji i jaki jest jego status, można sprawdzić pod tym linkiem: <https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/wyszukiwanie>

Moja wycieczka została przerwana w związku z działaniami wojennymi na terenie Izraela. W związku z tym nie skorzystałem ze wszystkich świadczeń, za które zapłaciłem. Jak mogę odzyskać część pieniędzy za niezrealizowane usługi?

W tej sprawie należy się kontaktować bezpośrednio z organizatorem imprezy turystycznej. Zwroty z TFP otrzymają klienci, których wycieczki zostały odwołane przed ich rozpoczęciem.

Biuro podróży nie odwołało na razie mojej wycieczki do Izraela, gdyż jest zaplanowana w późniejszym terminie (np. grudzień, styczeń, luty). Jednak czy ze względu na sytuację mogę sam zrezygnować już teraz i odzyskać wszystkie wpłacone pieniądze? Czy o ich zwrot powinienem wystąpić do TFP czy do organizatora?

Turysta, który wykupił wycieczkę do Izraela w biurze podróży, może z niej obecnie zrezygnować. Aby wystąpić o zwrot z TFP musi jednak powiadomić organizatora o rezygnacji z umowy najpóźniej do 22 października 2023 r. Termin ten został określony w komunikacie wydanym przez Ministra Sportu i Turystyki w porozumieniu z Ministrem Finansów.

Po rozwiązaniu umowy organizator powinien poinformować klienta o tym, w jaki sposób uzyska on zwrot środków – czy bezpośrednio od organizatora, czy z TFP (wówczas zarówno organizator turystyki, jak i klient muszą złożyć wnioski do TFP).

Miałem wykupioną pielgrzymkę do Izraela w swojej parafii / klubie seniora / w mediach społecznościowych, gdzie znajomy znajomego ogłosił, że robi taki wyjazd. Osoba, która organizuje wyjazd, już nie ma tych pieniędzy, bo zapłaciła za bilety i hotele. Czy mogę dostać zwrot pieniędzy z TFP?

Turystyczny Fundusz Pomocowy zwraca pieniądze tylko klientom przedsiębiorców turystycznych, którzy znajdują się w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. To, czy wybrany organizator widnieje w Ewidencji i jaki jest jego status, można sprawdzić pod tym linkiem:

<https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/wyszukiwanie>

Należy tam wpisać dokładną nazwę podmiotu, z którym zawarliśmy umowę o imprezę turystyczną. W Ewidencji znajdują się oficjalne nazwy przedsiębiorców turystycznych, a nie nazwy handlowe. Dokładną nazwę danego organizatora turystyki można znaleźć w zawartej umowie.

Jeśli wykupiłeś wycieczkę u osoby/podmiotu, który nie zarejestrował działalności turystycznej, wówczas nie otrzymasz zwrotu z TFP. Zwrotu pieniędzy należy dochodzić od firmy, organizacji lub osoby, której wpłaciłeś pieniądze.