

## Regulamin korzystania z usługi czatu

Informacje dotyczące regulaminu usługi czatu.

 24.07.2025

### Regulamin korzystania z usługi czatu

- Usługa czatu to kanał szybkiej komunikacji w zakresie wymiany informacji:
  - z obszaru prawa podatkowego niewymagających skomplikowanej analizy stanu faktycznego i interpretacji przepisów:
    - podatku dochodowym od osób fizycznych (PIT), w tym zeznań rocznych osób fizycznych,
    - podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej (VAT),
    - podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku do spadków i darowizn (PCC, SD),
  - obejmujących funkcjonalności dostępne w:
    - Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF),
    - serwisie e-Urząd Skarbowy, w tym w usłudze Twój e-PIT.
- Użytkownik może skorzystać z usługi czatu:
  - za pośrednictwem [strony podatki.gov](https://podatki.gov.pl) w zakładce „Skontaktuj się z nami” – „Czat”,
  - za pośrednictwem [strony e-Urzędu Skarbowego](#) po zalogowaniu do serwisu e-Urząd Skarbowy.
- Użytkownikiem jest każda osoba korzystająca z usługi czatu.
- Użytkownik korzysta z usługi czatu dobrowolnie i nieodpłatnie.
- Po otwarciu okna usługi czatu, użytkownik akceptuje regulamin, aby rozpocząć rozmowę.
- Użytkownik może zgłosić błąd oraz uwagi dotyczące działania usługi czatu oraz ma dostęp do:
  - komunikatu RODO,
  - deklaracji dostępności.
- W celu uzyskania dostępu do usługi czatu, użytkownik musi posiadać urządzenie z dostępem do sieci Internet, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej.
- W zakresie Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) oraz usług i funkcjonalności dostępnych w serwisie e-Urząd Skarbowy, w tym usługi Twój e-PIT - użytkownik prowadzi rozmowę wyłącznie z czatbotem Kaspro, z możliwością wskazania alternatywnych kanałów kontaktu. W pozostałym zakresie rozmowa może zostać przekierowana do konsultanta.
- Informacja o zmianie godzin pracy konsultantów (np. w dni okołoświąteczne) zostanie opublikowana w Komunikatach technicznych na [stronie](#).
- Usługa czatu jest realizowana:

- za pośrednictwem automatycznego narzędzia komunikacji czatbot Kaspro – całodobowo,
  - z konsultantem - w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00.
- Rozmowy są prowadzone wyłącznie w czasie rzeczywistym, w języku polskim.
- Użytkownik nie ma możliwości wklejenia gotowej treści wiadomości ani obrazów do okna usługi czatu.
- Rozmowa zostanie:
  - zakończona:
    - po rozmowie z czatbotem Kaspro,
    - jeśli użytkownik przez 3 minuty nie kontynuuje rozmowy,
    - gdy zawiera treści obraźliwe i wypowiedzi naruszające zasady kultury lub dobra osobiste konsultanta,
    - przez użytkownika, w każdej chwili, poprzez zamknięcie okna czatu,
  - przełączona:
    - od czatbota Kaspro do konsultanta,
    - od konsultanta do eksperta (o przekierowaniu decyduje konsultant),
    - przerywana w przypadku wylogowania użytkownika z serwisu e-Urząd Skarbowy.
- w przypadku wylogowania użytkownika z serwisu e-Urząd Skarbowy.
- Zamknięcie okna usługi czatu spowoduje zakończenie czatu bez możliwości powrotu do konwersacji.
- Po zakończeniu rozmowy użytkownik może:
  - pobrać zanonimizowaną rozmowę do pliku zewnętrznego,
  - ocenić rozmowę, wypełniając ankietę. Wypełnienie ankiety jest anonimowe oraz dobrowolne;
  - mieć wgląd do maksymalnie 10 ostatnich konwersacji w przypadku korzystania z usługi czatu przez zalogowanego użytkownika serwisu e-Urząd Skarbowy.
- Rozmowy są archiwizowane spełniając obowiązek prawny, o którym stanowi art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia RODO w związku z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
- Informacja, która jest udzielana w ramach czatu z konsultantem:
  - nie stanowi indywidualnej interpretacji przepisów prawa podatkowego, w rozumieniu przepisów rozdziału 1a działu II ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa,
  - nie stanowi wiążącej informacji stawkowej, w rozumieniu przepisów rozdziału 1a działu VIII ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług,
  - nie stanowi informacji pozostającej w związku z przedmiotem postępowania podatkowego (w rozumieniu art. 121 § 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa) lub postępowania celnego (w rozumieniu unijnych i krajowych przepisów prawa celnego),
  - nie stanowi wiążącej informacji akcyzowej – w rozumieniu działu IA ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym,
  - nie stanowi wiążącej informacji taryfowej ani wiążącej informacji o pochodzeniu towarów – w rozumieniu art. 33 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 952/2013 z dnia

9 października 2013 r. ustanawiające unijny kodeks celny.

- Właścicielem usługi czatu jest Ministerstwo Finansów z siedzibą w Warszawie (00-916), ul. Świętokrzyska 12.