

# Regulamin usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

## Informacje dotyczące regulaminu usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

### 1. Informacje ogólne

- a. Regulamin określa zasady umawiania się na wizytę w urzędzie skarbowym z wykorzystaniem aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Każda osoba, która chce złożyć wizytę w urzędzie skarbowym zobowiązana jest do umówienia się na zasadach określonych w tym regulaminie.
- b. Właścicielem aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej.
- c. Usługa polega na umówieniu planowanej wizyty klienta w wybranym urzędzie skarbowym. Jest to możliwe:
  - elektronicznie – użytkownik samodzielnie umawia wizytę korzystając z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”. Aplikacja jest dostępna przez internet na stronach wymienionych w rozdziale 2 pkt. b;
  - telefonicznie – dzwoniąc na numer podany na stronie urzędu skarbowego;
  - osobiście – podczas osobistej wizyty w urzędzie w punkcie umawiania wizyt.
- d. Użytkownik aplikacji umawia wizytę w urzędzie skarbowym poprzez:
  - prawidłowe wypełnienie zgłoszenia w aplikacji,
  - zaakceptowanie Regulaminu,
  - zatwierdzenie podanych danych używając przycisku: „Umów”.
- e. Korzystanie z usługi „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest bezpłatne.
- f. Świadczenie usługi odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie.

### 2. Zasady korzystania z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”

- a. Do skorzystania z aplikacji niezbędne jest:
  - urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet – komputer, smartfon, itp.,
  - połączenie z siecią Internet.
- b. Aplikacja „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” jest dostępna poprzez stronę:
  - [www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl)
  - [wizyta.podatki.gov.pl](http://wizyta.podatki.gov.pl)
  - stronę internetową każdego urzędu skarbowego i izby administracji skarbowej.
- c. Krajowa Administracja Skarbowa nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do usługi z przyczyn od niej niezależnych.
- d. Krajowa Administracja Skarbowa nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z regulaminem działania użytkownika aplikacji.
- e. Krajowa Administracja Skarbowa może czasowo zawiesić dostęp do aplikacji lub jej części ze względów bezpieczeństwa lub innych niezależnych od niej przyczyn.
- f. Użytkownik może zgłosić uwagi związane z działaniem usługi na adres e – mail: [uwagi.umow.wizyte@mf.gov.pl](mailto:uwagi.umow.wizyte@mf.gov.pl).

### 3. Umawianie wizyty – wskazówki korzystania z aplikacji

a. Umówienie wizyty polega na prawidłowym wypełnieniu zgłoszenia w aplikacji. Użytkownik:

- wskazuje właściwy urząd skarbowy lub wyszukuje go przy pomocy wyszukiwarki,
- wskazuje rodzaj sprawy i wybiera dokładniejszy temat z listy lub opisuje swoją sprawę w polu „uwagi”,
- wybiera dogodny dla siebie termin – dzień i godzinę wizyty:
  - dzień wizyty – wskazując właściwy dzień na pasku dni,
  - godzinę – wybierając dostępną godzinę rozpoczęcia wizyty.
- podaje następujące dane obowiązkowe:
  - imię i nazwisko osoby, która przyjdzie do urzędu,
  - PESEL dla osoby fizycznej, NIP w przypadku przedsiębiorców – dane osoby lub firmy, których dotyczy sprawa,
  - numer telefonu kontaktowego,
  - oraz dane dobrowolne: adres e – mail, w celu otrzymania potwierdzenia umówienia wizyty (wiadomość wysyłana automatycznie bez możliwości odpowiadania),
- potwierdza zapoznanie się z regulaminem oraz zatwierdza podane dane za pomocą przycisku „Umów wizytę”.

b. Użytkownik zobowiązany jest podać dane zgodnie z prawdą.

c. Na numer telefonu kontaktowego mogą być wysyłane SMS-y związane z umówioną wizytą. SMS-y wysyłane są jedynie na numery poprzedzone kodem kraju „48”.

### 4. Uwagi dodatkowe związane z umówioną wizytą

a. Osoba umówiona na wizytę powinna przybyć punktualnie w miejsce wskazane w potwierdzeniu. W celu potwierdzenia tożsamości należy posiadać ze sobą dokument ze zdjęciem.

b. Spóźnienie może spowodować zwolnienie terminu i umówienie innej osoby.

c. Rozpoczęcie wizyty możliwe jest po wyjściu wcześniej umówionego klienta.

d. Umówienie się na wizytę w jednej sprawie umożliwia obsługę tylko w tej sprawie.

e. Użytkownik może zająć kilka terminów w kilku sprawach.

f. Pracownik Urzędu Skarbowego może:

- zweryfikować zasadność zajęcia kilku terminów,
- zweryfikować dane podane przez użytkownika w aplikacji (uzupełnić lub zmienić w uzgodnieniu z użytkownikiem), dzwoniąc na podany numer telefonu kontaktowego. Trzykrotna nieudana próba połączenia z użytkownikiem stanowi podstawę do odrzucenia zgłoszenia i zwolnienia terminu wizyty. Przy czym:
  - próba połączenia rozumiana jest jako zgłoszenie się niezajętego sygnału i nieodebranie połączenia po co najmniej sześciu sygnałach, w odstępach co najmniej piętnastominutowych,
  - nagranie wiadomości w poczcie głosowej z prośbą o kontakt telefoniczny i nieoddzwonienie użytkownika traktowane jest jako podstawa do anulowania zgłoszenia,
  - komunikat o braku takiego numeru lub włączenie się sygnału faxu jest podstawą odrzucenia zgłoszenia po jednokrotnej próbie połączenia,
  - zgłoszenie się sygnału zajętości lub komunikat o przebywaniu poza zasięgiem nie jest rozumiane jako próba połączenia.

- g. Na umówionej wizycie obsłużona będzie tylko osoba podana w zgłoszeniu lub osoba posiadająca pełnomocnictwo/upoważnienie do występowania w imieniu umówionej osoby.
- h. Nie będą akceptowane zamiany terminów wizyty z inną osobą/podmiotem, czy odstępowanie terminu umówionej wizyty innej osobie/podmiotowi.
- i. Z umówionej wizyty można zrezygnować dzwoniąc na numer wskazany na stronie urzędu skarbowego, dzięki temu zwolniony termin wizyty może zostać wykorzystany przez inną osobę.
- j. Wizyty umówione w sposób niezgodny z regulaminem zostaną odrzucone.

#### 5. Badanie satysfakcji po wizycie w urzędzie skarbowym

- a. Użytkownik aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”, który podczas rejestracji wizyty podał swój adres e-mail, może otrzymać prośbę o wypełnienie krótkiej ankiety on-line.
- b. List przewodni z prośbą o wypełnienie ankiety zostanie wysłany z adresu: Rezerwacja.wizyty.opinia@mf.gov.pl.
- c. Wypełnienie ankiety przez użytkownika jest dobrowolne i w żaden sposób nie jest powiązane z celem wizyty klienta w urzędzie skarbowym, sposobem i szybkością załatwienia jego sprawy.
- d. Wypełnienie ankiety jest anonimowe. Podczas wypełniania ankiety i następnie procesu analizy jej wyników, nie są przetwarzane żadne dane osobowe użytkowników aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”.
- e. Wszystkie odpowiedzi respondentów badania satysfakcji po wizycie w urzędzie skarbowym są zapisywane i przechowywane w systemie LimeSurvey.
- f. LimeSurvey jest oficjalnie zatwierdzonym przez służby informatyczne, systemem służącym do wszystkich badań realizowanych na potrzeby Ministerstwa Finansów i Krajowej Administracji Skarbowej.

#### 6. Ochrona danych osobowych - Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

- a. **Administratorem** Państwa danych osobowych jest Szef Krajowej Administracji Skarbowej, mający siedzibę w Warszawie (00-916) przy ul. Świętokrzyskiej 12. Z Administratorem mogą się Państwo skontaktować pisząc na adres siedziby Administratora.
- b. **Inspektor Ochrony Danych** – Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować pisząc na adres e – mail: IOD@mf.gov.pl .  
Z Inspektorem Ochrony Danych mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem tych danych na mocy RODO.
- c. **Cele przetwarzania i podstawa prawna** - Państwa dane osobowe przetwarzamy w celu umówienia wizyty w urzędzie skarbowym, w związku z realizacją ustawowych zadań Administratora, polegających na zapewnieniu przez urzędy skarbowe obsługi i wsparcia podatnika i płatnika w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w powiązaniu z art. 2 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej). Z danych dostępnych w aplikacji korzystają pracownicy właściwego urzędu skarbowego. Uwagi zgłaszane przez Państwa zbierane są w celu udoskonalenia działania aplikacji.
- d. **Odbiorcy danych** - Państwa dane osobowe nie będą nikomu przekazywane. Jednak, gdy wynika to z przepisów prawa, Państwa dane mogą być udostępniane i przekazywane na żądanie innym organom administracji publicznej, służbom, sądom i prokuraturze.
- e. **Przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej** - Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

f. **Okres przechowywania danych** - Państwa dane osobowe będą przechowywane w systemie przez okres niezbędny do realizacji celu, tj. umówienia wizyty w urzędzie skarbowym – lecz nie dłużej niż do końca dnia, na który została umówiona wizyta.

Korespondencja elektroniczna w sprawie uwag, o których mowa w części 2 pkt. 6, zostanie usunięta po udzieleniu odpowiedzi zwrotnej.

g. **Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych** - Mają Państwo prawo do:

- uzyskania potwierdzenia, że przetwarzane są Państwa dane, dostępu do tych danych oraz uzyskania ich kopii,
- sprostowania Państwa danych
- ograniczenia przetwarzania Państwa danych

h. **Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego** - Mogą Państwo wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Polsce tym organem jest:

**Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych**

**Adres: Stawki 2, 00-193 Warszawa**

i. **Źródło pochodzenia danych osobowych** – Państwo sami przekazujecie nam swoje dane osobowe wpisując je do zgłoszenia w aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” lub przekazując urzędnikowi osobiście lub w trakcie rozmowy telefonicznej (dane osobowe pochodzą od osoby, której dane dotyczą).

j. **Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych** - Przekazanie nam Państwa danych osobowych jest warunkiem umówienia wizyty przy pomocy aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” i wynika z regulaminu tej usługi.

k. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji oraz profilowanie** – Państwa dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## 7. Postanowienia końcowe

a. Użytkownik aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym” zobowiązuje się do korzystania z aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami tego Regulaminu, w tym do zaniechania dokonywania, w ramach korzystania z usługi, jakichkolwiek działań sprzecznych z normami społecznymi, obyczajowymi oraz powszechnie obowiązującymi zasadami korzystania z sieci Internet.

b. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji „Umów wizytę w urzędzie skarbowym”.

c. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

d. Szef Krajowej Administracji Skarbowej zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.