

# Regulamin korzystania z usługi czatu

## Informacje dotyczące regulaminu usługi czatu.

 02.01.2025

## Regulamin korzystania z usługi czatu

- Użytkownik zapoznaje się z regulaminem usługi:
  - na stronie [www.podatki.gov.pl](https://podatki.gov.pl) w zakładce „Skontaktuj się z nami” – „Czat”;
  - po kliknięciu w ikonę czatu.

Po otwarciu okna czatu użytkownik akceptuje regulamin, aby rozpocząć rozmowę.

- Użytkownik może zgłosić uwagi dotyczące usługi oraz ma dostęp do:
  - komunikatu dotyczącego RODO;
  - deklaracji dostępności.
- Użytkownik nie ma możliwości wklejenia gotowej treści wiadomości ani obrazów.
- Rozmowy archiwizujemy, wypełniając obowiązek prawny z art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia RODO w związku z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
- Kanał czat obsługujemy w zakresie:
  - podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT);
  - podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej (VAT);
  - podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku do spadków i darowizn (PCC, SD).
  - usługi Twój e-PIT;
  - Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
- Usługę czatu realizujemy:
  - całodobowo za pośrednictwem czatbota Kaspro;
  - w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku z udziałem konsultantów.
- O zmianie godzin pracy konsultantów np. w dni okołoswiąteczne poinformujemy odrębnym komunikatem.
- W ramach usługi umożliwiamy zadawanie pytań z zakresu prawa podatkowego, które nie wymagają analizy skomplikowanego stanu faktycznego i interpretacji przepisów. W razie naruszenia tej zasady przez użytkownika, proponujemy mu skorzystanie z innych usług lub kanałów kontaktu.
- Rozmowa może zostać:

- przełączona od czatbota do konsultanta;
- przełączona od konsultanta do eksperta (o przekierowaniu decyduje konsultant);
- zakończona, jeśli użytkownik przez 3 minuty nie kontynuuje rozmowy;
- zakończona, gdy zawiera treści obraźliwe i wypowiedz, które naruszają zasady kultury lub dobra osobiste konsultanta.
- Po zakończeniu rozmowy użytkownik może:
  - pobrać zanonimizowaną rozmowę do pliku zewnętrznego;
  - ocenić rozmowę, wypełniając ankietę. Wypełnienie ankiety jest anonimowe ;
- Rozmowy prowadzimy wyłącznie w języku polskim.
- Informacja, której udzielamy w ramach czatu:
- nie jest indywidualną interpretacją przepisów prawa podatkowego, w rozumieniu przepisów rozdziału 1a działu II ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa;
- nie jest wiążącą informacją stawkową w rozumieniu przepisów rozdziału 1a działu VIII ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług;
- nie jest wiążącą informacją akcyzową – w rozumieniu działu IA ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym;
- nie jest wiążącą informacją taryfową ani wiążącą informacją o pochodzeniu towarów – w rozumieniu art. 33 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 952/2013 z dnia 9 października 2013 r. ustanawiającego unijny kodeks celny;
- o nie jest informacją pozostającą 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).