

Regulamin usługi Wideorozmowa ze wsparciem tłumacza polskiego języka migowego

 25.02.2025

1. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z usługi „Wideorozmowa ze wsparciem tłumacza polskiego języka migowego” zwanej dalej „Wideorozmową”. Każdy Klient głuchy lub niedosłyszący, który chce skorzystać z Wideorozmowy, zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
2. Wideorozmowę zapewnia Minister Finansów.
3. Wideorozmowa z pracownikiem Krajowej Administracji Skarbowej odbywa się przy jednoczesnym wsparciu tłumacza polskiego języka migowego. Dzięki niej Klient głuchy lub niedosłyszący (zwany dalej „Klientem”) może załatwić swoje sprawy bez wizyty osobistej w urzędzie skarbowym
4. Klient umawia Wideorozmowę elektronicznie poprzez:
 - prawidłowe wypełnienie zgłoszenia na stronie: www.podatki.gov.pl
 - zaakceptowanie Regulaminu,
 - zatwierdzenie podanych danych używając przycisku: Umów wizytę.
5. Korzystanie z Wideorozmowy jest bezpłatne.
6. Wideorozmowa z pracownikiem Krajowej Administracji Skarbowej nie może być nagrywana, utrwalana ani udostępniana poza usługą.
7. Zapewnienie Wideorozmowy odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie.

2. Cel i szczegóły korzystania z usługi

1. Wideorozmowa ma na celu umożliwienie rozmowy w czasie rzeczywistym, pomiędzy Klientem oraz pracownikiem Krajowej Administracji Skarbowej z pomocą tłumacza polskiego języka migowego.
2. Obsługę oraz wsparcie Klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych.
3. Tłumaczenie podczas Wideorozmowy będzie realizowane przez certyfikowanych i wykwalifikowanych tłumaczy polskiego języka migowego.

3. Zasady korzystania z Wideorozmowy

1. Do skorzystania z usługi niezbędne jest posiadanie komputera:
 - Komputer z minimalnymi parametrami:

- Procesor: Dwurdzeniowy o taktowaniu co najmniej 1,1 GHz. Dla lepszej jakości wideo i płynności zalecany jest procesor czterordzeniowy lub lepszy.
- Pamięć RAM: Minimum 4 GB.
- Wyświetlacz: Rozdzielczość ekranu co najmniej 1024 x 768 pikseli.
- Urządzenia peryferyjne: Kompatybilna kamera internetowa oraz mikrofon i głośniki lub zestaw słuchawkowy z mikrofonem.
- Z systemem operacyjnym:
 - Windows: Windows 10 lub nowszy.
 - Linux: Aktualna dystrybucja z najnowszymi aktualizacjami.
- Z przeglądarką internetową:
 - Google Chrome – najnowsza wersja lub bezpośrednio ją poprzedzająca,
 - Mozilla Firefox – najnowsza wersja lub bezpośrednio ją poprzedzająca.
 - Microsoft Edge (oparty na Chromium) – najnowsza wersja lub bezpośrednio ją poprzedzająca.
- Z połączeniem internetowym:
 - Stabilne łącze internetowe o minimalnej przepustowości 2 Mb/s.

2. Pracownik może zakończyć rozmowę w uzasadnionych przypadkach np. jeśli Klient nie będzie kontynuował rozmowy.

3. Minister Finansów nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Wideorozmowy z przyczyn od niej niezależnych.

4. Minister Finansów nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z regulaminem działania Klienta.

5. Minister Finansów może czasowo zawiesić możliwość prowadzenia Wideorozmów ze względów bezpieczeństwa lub innych niezależnych od niej przyczyn.

6. Klient może zgłosić prośbę o pomoc techniczną związaną z działaniem usługi na adres email: info.wideorozmowa@mf.gov.pl

4. Umawianie wideorozmowy – wskazówki

1. Umówienie wideorozmowy polega na prawidłowym wypełnieniu zgłoszenia na stronie. Klient:

- wskazuje rodzaj sprawy i wybiera temat z listy lub opisuje swoją sprawę w polu „dodatkowe informacje, które dotyczą twojej sprawy”.
- wybiera spośród dostępnych dogodny dla siebie termin, akceptując poniższe założenia:
 - wideorozmowy będą się odbywały we wtorki i czwartki w godzinach 09:00 -12:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - formularz umówienia wideorozmowy zostanie wysłany najpóźniej 2 dni robocze przed planowanym terminem,
 - czas trwania jednej wideorozmowy wynosi 45 minut,
- podaje następujące dane obowiązkowe:
 - imię i nazwisko Klienta,
 - PESEL dla osoby fizycznej, NIP w przypadku przedsiębiorców – dane osoby lub firmy, których dotyczy sprawa,
 - numer telefonu kontaktowego,
 - adres email Klienta, który chce skorzystać z usługi. Na ten adres wyślemy potwierdzenie umówienia wideorozmowy oraz link do wideorozmowy. Wiadomość będzie wysyłana automatycznie i nie można na nią odpowiadać,

- potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz zatwierdza podane dane za pomocą przycisku „Umów wizytę”.

2. Klient zobowiązany jest podać dane zgodnie z prawdą.

3. Na numer kontaktowy krajowego telefonu komórkowego Klienta zostanie wysyłany SMS potwierdzający umówioną wideorozmowę.

5. Uwagi dodatkowe związane z umówioną wideorozmową

1. Osoba umówiona na wideorozmowę zobowiązuje się punktualnie dołączyć do wideorozmowy, korzystając z linku zawartego w emailu z potwierdzeniem umówienia wideorozmowy.
2. Uzyskanie indywidualnej odmiejscowionej informacji podatkowej będzie możliwe po potwierdzeniu tożsamości.
3. W celu potwierdzenia tożsamości należy posiadać identyfikator podatkowy i kod telePIN nadany w e-Urzędzie Skarbowym.
4. Dołączenie do wideorozmowy po ustalonej godzinie będzie skutkowało skróceniem czasu jej trwania.
5. Niezałatwienie sprawy podczas jednej wideorozmowy będzie wymagało zarezerwowania kolejnego terminu.
6. Umówienie się na wideorozmowę w jednej sprawie umożliwia obsługę tylko w tej sprawie.
7. Klient może umówić kilka terminów w kilku sprawach.
8. Pracownik obsługujący wideorozmowę może zweryfikować dane podane w formularzu rezerwacji wideorozmowy.
9. Podczas umówionej wideorozmowy zostanie obsłużona osoba podana w zgłoszeniu.
10. Nie będą akceptowane zamiany terminów wideorozmowy z inną osobą/podmiotem, czy odstępowanie terminu umówionej wideorozmowy innej osobie/podmiotowi.
11. Z umówionej wideorozmowy można zrezygnować wysyłając email na adres: info.wideorozmowa@mf.gov.pl. Treść emaila powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację wcześniej zarezerwowanej wideorozmowy:
 - dane osobowe umówionego Klienta,
 - numer umówionej wideorozmowy,
 - datę i godzinę spotkania,
12. Wideorozmowy umówione w sposób niezgodny z regulaminem zostaną odrzucone.

6. Postanowienia końcowe

1. Klient Wideorozmowy zobowiązuje się do korzystania z usługi 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.
2. Klient powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed umówieniem Wideorozmowy.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące
4. Minister Finansów zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.