

 Krajowa Administracja Skarbowa	KARTA USŁUGI	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r.
	Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej	Data modyfikacji: 23.07.2026 r.

1/5

Co chcę załatwić?	[Otrzymać informację na temat podatków lub cła przez telefon lub drogą elektroniczną]
Kogo dotyczy?	[Osoby, która ma wątpliwości co do sposobu stosowania prawa podatkowego lub celnego]
Co przygotować?	[Zanim się z nami skontaktujesz, zastanów się i spróbuj zidentyfikować podatek/zagadnienie, którego dotyczy pytanie. Możesz skorzystać z poniższych źródeł informacji. Pomogą Ci one zrozumieć istotę zagadnienia i być może znajdziesz tam rozwiązanie problemu: ▪ strona internetowa Krajowej Administracji Skarbowej: www.gov.pl/web/kas, ▪ strona internetowa Ministerstwa Finansów: www.gov.pl/web/finanse, ▪ strona internetowa www.podatki.gov.pl, ▪ strona internetowa Krajowej Informacji Skarbowej: www.gov.pl/web/kis, ▪ wyszukiwarka interpretacji podatkowych i innych informacji podatkowych www.podatki.gov.pl/wyszukiwarki/eureka/ lub eureka.mf.gov.pl, ▪ strony internetowe izb administracji skarbowej, urzędów skarbowych lub urzędów celno-skarbowych. Jeżeli chcesz zadać pytanie drogą elektroniczną, przygotuj adres Twojej skrzynki e-mail]
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	[Nie musisz wypełniać żadnych dokumentów]
Jak wypełnić dokumenty?	[Nie musisz wypełniać żadnych dokumentów]
Ile muszę zapłacić?	[Uzyskana przez Ciebie informacja jest bezpłatna. Płacisz tylko za połączenie: koszt połączenia jest liczony jak za połączenie lokalne lub zgodnie ze stawką operatora.]
Kiedy złożyć dokumenty?	[Nie składasz żadnych dokumentów.]

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 Krajowa Administracja Skarbowa	KARTA USŁUGI		Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 23.07.2026 r.
	Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej		

2/5

Gdzie załatwię sprawę?	[Informacje na interesujący Cię temat podatkowy lub celny uzyskasz w następujący sposób: 1. Dzwoniąc do konsultanta Krajowej Administracji Skarbowej pod nr telefonu: ▪ (22) 330 03 30 w przypadku połączeń z telefonów komórkowych, ▪ 801 055 055 w przypadku połączeń z telefonów stacjonarnych, ▪ +48 22 330 03 30 (z zagranicy). Po wybraniu numeru „1” zostaniesz poinformowany, który numer wewnętrzny należy wybrać, aby uzyskać połączenie z działem rachunkowości, upomnień lub egzekucji. Indywidualne informacje podatkowe można uzyskać po potwierdzeniu tożsamości za pomocą kodu telePIN. W tym zakresie infolinia udziela informacji w poniedziałki w godzinach 8:00–18:00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8:00–15:00. Wybierz numer „2”, jeśli chcesz rozmawiać w sprawie ogólnej informacji podatkowej i celnej. Wirtualna asystentka zapyta Cię o sprawę, w jakiej dzwonisz, i temat rozmowy. Jeżeli wirtualna asystentka nie zrozumie Twoich słów, to poprosi Cię o wybranie cyfry przyporządkowanej zagadnieniu. W tym zakresie konsultanci są do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00. Pod numerem „3” obsługujemy użytkowników Platformy Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych. W zależności od rodzaju sprawy konsultanci są dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 do 16:00 bądź całodobowo. Pod numerem „4” znajduje się infolinia Centrum Obsługi Kluczowych Podmiotów czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00. Wybierając numer „5” otrzymasz potwierdzenie numerów VAT kontrahentów. W tym zakresie konsultanci udzielają informacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 15:00. Po wybraniu numeru „6” zostaniesz połączony z konsultantem udzielającym informacji w zakresie Krajowego Systemu e-Faktur (KSEF). Infolinia ta jest czynna całodobowo.
	2. Korzystając z formularza do zadawania pytań elektronicznych na stronie podatki.gov.pl Aby otrzymać informację na temat cła lub podatków na Twój adres e-mail, odwiedź stronę internetową www.podatki.gov.pl i wybierz pozycję: <i>Skontaktuj się z nami</i> (na dole strony pod czerwonym paskiem). Następnie wybierz opcję <i>Napisz do nas</i> i postępuj zgodnie z zawartą tam instrukcją. 3. Zadając pytanie za pośrednictwem czatu dostępnego w serwisie podatki.gov Aby skorzystać z czatu, odwiedź stronę internetową serwisu podatki.gov www.podatki.mf.gov.pl i wybierz pozycję: <i>Skontaktuj się z nami</i> (na dole strony pod czerwonym paskiem). Następnie wybierz opcję <i>Porozmawiaj na czacie</i> i

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 Krajowa Administracja Skarbowa	KARTA USŁUGI	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r.
	Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej	Data modyfikacji: 23.07.2026 r.

3/5

	postępuj zgodnie z zawartą tam instrukcją. Możesz uzyskać informacje online podczas czatu z konsultantem lub Wirtualnym Asystentem Klienta Kaspro. Czat z konsultantem dostępny jest w godzinach od 8 do 16.]

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 Krajowa Administracja Skarbowa	KARTA USŁUGI	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r. Data modyfikacji: 23.07.2026 r.
	Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej	

4/5

Co zrobi urząd?	[[W przypadku informacji telefonicznej po połączeniu i wybraniu z menu jednej z kategorii następuje połączenie z konsultantem. W trakcie rozmowy konsultant udzieli Ci odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytanie. Rozmowa może być również zawieszona w celu odszukania odpowiedzi na Twoje pytanie. W trudnych przypadkach konsultant może połączyć Cię z ekspertem. Ekspert może: ▪ udzielić odpowiedzi na Twoje pytanie, ▪ poprosić Cię o kontakt w późniejszym terminie, ▪ wskazać dodatkowo na możliwość potwierdzenia stanowiska przez złożenie wniosku o wydanie interpretacji indywidualnej przepisów prawa podatkowego. W podobny sposób przebiega czat z konsultantem. Za pośrednictwem czatu możesz uzyskać informacje w zakresie: • PIT: podatku dochodowego od osób fizycznych, • VAT: podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej, • PCC, SD: podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku od spadków i darowizn. • e-US, Twój e-PIT • KSeF: Krajowego Systemu e-Faktur W zakresie: - PIT - w tematach najem prywatny, składki ZUS, działalność gospodarcza, zeznania roczne osób fizycznych - rozmowa rozpocznie się od kontaktu z czatbotem Kaspro. W pozostałych zakresach rozmowa będzie przekierowana bezpośrednio do konsultanta, - VAT i identyfikacji podatkowej rozmowa będzie przekierowana bezpośrednio do konsultanta, - PCC, SD rozmowa rozpocznie się od kontaktu z czatbotem Kaspro, - funkcjonalności eUrząd Skarbowa (eUS), w tym usługi Twój e-PIT porozmawiasz wyłącznie z czatbotem Kaspro. Jeśli będziesz chciał porozmawiać z konsultantem, Kaspro zaproponuje inną formę kontaktu, - KSeF informacji udziela wyłącznie czatbot Kaspro. Jeśli będziesz chciał porozmawiać z konsultantem, Kaspro zaproponuje inną formę kontaktu. Czatbot Kaspro dostępny jest przez całą dobę. Czat z konsultantem jest dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00. W trudniejszych przypadkach konsultant może połączyć Cię z ekspertem lub zaproponować skorzystanie z innych usług Krajowej Administracji Skarbowej. Aby rozpocząć rozmowę, kliknij ikonę czatu, która znajduje się w prawym dolnym rogu. Po otwarciu okna zaakceptuj regulamin oraz potwierdź, że nie
-------------------------------	---

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

 Krajowa Administracja Skarbowa	KARTA USŁUGI	Data zatwierdzenia: 20.06.2017 r.
	Uzyskanie informacji podatkowej lub celnej	Data modyfikacji: 23.07.2026 r.

5/5

	jestes robotem. Aby zadac pytanie, napisz je w oknie czatu. Nie masz możliwości wklejenia treści wiadomości ani obrazów. Pamiętaj – jeśli nie będziesz kontynuować rozmowy, po 3 minutach czat zostanie zakończony. W przypadku pytań elektronicznych składanych za pośrednictwem serwisu www.podatki.gov.pl konsultant udzieli Ci odpowiedzi, którą prześle na wskazany przez Ciebie w formularzu adres e-mail.]]
Jaki jest czas realizacji?	[Odpowiedzi telefonicznej oraz w formie czatu udzielamy natychmiast po połączeniu, podczas rozmowy. Na pytania elektroniczne odpowiadamy niezwłocznie, zgodnie z kolejnością wpływu zapytań.]
Jak się odwołać?	[W tym przypadku nie jest przewidziana droga odwoławcza.]
Informacje dodatkowe	[Uzyskana odpowiedź ma charakter informacyjny i może stanowić pomoc w Twojej sprawie. Pamiętaj, że dla zapewnienia jednolitej informacji podatkowej i celnej rozmowy są nagrywane]
Podstawa prawna	ustawa z 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa