



KOMUNIKACJA KSEF

W BIURZE RACHUNKOWYM

TAX - NETTO



ZGŁOSZENIA PROBLEMÓW



W przypadku problemu dotyczącego wysyłania lub odbierania faktur z KSeF należy wysłać zgłoszenie.

Na email: biuro@taxnetto.pl, w tytule wiadomości koniecznie wpisać „**ZGŁOSZENIE KSEF**”

lub

skorzystać z formularza zamieszczonego na stronie:
www.taxnetto.pl w zakładce kontakt
„**KSEF FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**”



ZGŁOSZENIA PROBLEMÓW

DOBRCZE:

- ✓ Dedykowany email: biuro@taxnetto.pl
- ✓ Formularz na stronie: www.taxnetto.pl

ŹLE:

- ✗ Prywatne maile księgowych
- ✗ SMS-y, Messenger
- ✗ Chaotyczne telefony



CZAS REAKCJI

Dokładamy wszelkich starań, aby problemy rozwiązywać możliwie najszybciej. Jednak musimy też pracować i wykonywać sumiennie swoje obowiązki.

Czas odpowiedzi na zgłoszenie to do **4 godzin** roboczych.

Termin ten nie oznacza, że na pewno rozwiążemy problem w tym czasie, ale że się nim zajmiemy i przekazemy informację na jakim jest etapie.



TELEFONICZNY DYŻUR KSEF

W pierwszej fazie wprowadzenia KSEF, a więc od 01-02-2026, dla naszych klientów będziemy prowadzić dyżur telefoniczny poświęcony ksef.

DYŻUR TELEFONICZNY 📞

501 59 49 29

Środa 10:00 do 11:00

W tych godzinach możecie dzwonić w sprawach dotyczących informacji związanych z systemem KSEF.



NAJCZĘSTSZE PYTANIA



I ODPOWIEDZI



JAK SPRAWDZIĆ CZY FAKTURA TRAFIŁA DO KSEF?

Aby sprawdzić, czy faktura trafiła do KSeF, zaloguj się na platformę KSeF i wyszukaj fakturę po jej numerze referencyjnym lub skorzystaj z kodów QR na wydrukowanej fakturze, po poprawnym przesłaniu dokumentu, system KSeF nada jej unikalny numer identyfikujący.



CO ZROBIĆ GDY FAKTURA ODRZUCONA?

Faktura, która została odrzucona nie jest uznawana za wystawioną, zatem nie można do niej wystawić korekty ani jej anulować. W przypadku odrzucenia faktury przez system **należy, ją poprawić i wysłać ponownie do KSeF.**



GDZIE ZNAJDĘ NUMER KSEF?

Numer KSeF faktury, który jest nadawany automatycznie dla dokumentu w chwili jego wystawienia w **Krajowym Systemie e-Faktur** jest widoczny po autoryzacji i zalogowaniu się w systemie **KSeF**, **numer KSeF** faktury jest prezentowany również w **UPO**, czyli w **Urzędowym Poświadczeniu Odbioru**, które jest formalnym potwierdzeniem odbioru dokumentu elektronicznego przez KSeF.



CZY MUSZĘ DRUKOWAĆ FAKTURY?

Faktura przesłana do KSeF, czyli faktura ustrukturyzowana, która została przyjęta przez system i nadano jej nr KSEF (wysłano UPO) oznacza, że **nie musisz jej drukować**, wysyłać mailem ani przechowywać fizycznie.



JAK POPRAWIĆ BŁĄD NA WYSŁANEJ FAKTURZE?

Faktura po przyjęciu do KSeF staje się dokumentem prawnym i nie można jej zmieniać. Jeśli pojawi się błąd, trzeba wystawić **fakturę korygującą**.



CO TO JEST UPO?

UPO, czyli Urzędowe Poświadczenie Odbioru, to dokument potwierdzający dostarczenie elektronicznej przesyłki (dokumentu) do jej odbiorcy, najistotniejszymi informacjami zawartymi w UPO dla podatników są numer faktury KSeF oraz data jej wystawienia.



JAK DŁUGO TRWA PRZETWARZANIE?

Przetwarzanie faktury w KSeF powinno zająć kilka do kilkunastu sekund, jednak w szczególnych przypadkach może znacznie się wydłużyć.



CO GDY KSEF NIE DZIAŁA?

W okresie awarii systemu KSeF **podatnik ma obowiązek wystawienia faktury poza systemem**. Co istotne, w terminie do 7 dni po zakończeniu awarii obowiązkowe będzie wprowadzenie faktury do KSeF.
Zintegruj się bezpłatnie z KSeF!



WIĘCEJ PYTAŃ I ODPOWIEDZI:

<https://ksef.podatki.gov.pl//pytania-i-odpowiedzi-ksef-20/>

