

Kancelaria Podatkowa Patron s.c.
ul. Rzeczna 5
33-300 Nowy Sącz
Tel: 18 541 22 20

NIP: 734-25-86-194
www.biuropatron.pl
biuro@biuropatron.pl
robert.szarata@biuropatron.pl



KSeF – przykłady z życia (50 scenariuszy)

Poniższe przykłady pokazują typowe sytuacje, „pułapki” i proste wnioski organizacyjne związane z wdrożeniem KSeF. Każdy scenariusz jest opisany „po ludzku” i kończy się krótką rekomendacją, co warto ustalić w firmie. Jeżeli widzą Państwo swój przypadek – proszę wdrożyć wskazany wniosek, a unikniemy opóźnień, błędów i zbędnej korespondencji. Jeżeli jednak Państwo nie mogą się dopasować do konkretnego przypadku i chcą dodatkowych wyjaśnień to proszę pisać na adres ksef@biuropatron.pl – przeanalizujemy konkretny przypadek i odpowiemy szczegółowo mailem.

1. Kontrahent przechodzi na KSeF od 01.02.2026, a Państwo od 01.04.2026

Sytuacja: Państwa dostawca (kontrahent) zaczyna wystawiać faktury w KSeF wcześniej niż Państwo. Państwo jeszcze nie wystawiają sprzedaży w KSeF, ale zaczynają otrzymywać zakupy już „tylko w systemie”.

Co się dzieje: Faktury zakupowe pojawiają się w KSeF i formalnie są „doręczone” w systemie, a dostawca często przestaje wysyłać PDF-y mailowo, bo uznaje temat za zakończony.

Pułapka: Jeżeli biuro rachunkowe nie ma uprawnień do przeglądania KSeF, nie pobierzemy dokumentów na czas. Wtedy koszty są niekompletne, płatności się opóźniają, a w firmie rośnie stres: „brakuje faktur”.

Co proszę zrobić: Nadać dla biura uprawnienie podmiotowe: „Podmiotowi do wystawiania i przeglądania faktur” → zaznaczyć tylko „Przeglądanie faktur” (i – jeśli jest dostępne – „z prawem dalszego przekazywania”, żeby biuro mogło nadać dostęp pracownikom).

Dobre rozwiązanie: Proszę ustawić to z wyprzedzeniem (styczeń) – najlepiej zanim pierwszy kontrahent przejdzie na KSeF. Wtedy od 01.02.2026 księgowość działa normalnie, bez gonienia dokumentów.

Wniosek: Uprawnienia do pobierania zakupów warto ustawić wcześniej, nawet jeśli Państwo startują z KSeF później – bo Państwa dostawcy mogą już działać w KSeF – to bardzo ważne!

2. Faktura została wysłana z programu, ale KSeF ją odrzucił

Sytuacja: Faktura została przygotowana w programie i nawet przekazana kontrahentowi (np. PDF), ale przy wysyłce do KSeF pojawił się błąd i system fakturę odrzucił.

Co się dzieje: W praktyce firma ma dokument „u siebie”, ale w KSeF nie ma faktury przyjętej, czyli brakuje numeru KSeF i statusu „przyjęta”. Kontrahent może twierdzić, że „nie dostał faktury w KSeF”.

Pułapka: Najczęstszy problem: firma uznaje, że faktura jest wystawiona, bo „wydrukowaliśmy/wysłaliśmy PDF”, a druga strona (albo kontrola) oczekuje faktury widocznej w KSeF. Pojawiają się spory o termin płatności i o to, co jest „właściwą” fakturą.

Co proszę zrobić: W firmie proszę przyjąć prostą zasadę operacyjną: faktura jest zakończona dopiero, gdy ma status „przyjęta” w KSeF i numer KSeF. Jeżeli jest odrzucona – poprawiamy błąd i wysyłamy ponownie tego samego dnia.

Dobre rozwiązanie: Warto w programie włączyć listę/filtr „odrzucone” i „do wysłania”. Osoba odpowiedzialna (np. właściciel lub wskazany pracownik) raz dziennie sprawdza, czy nie ma zaległości.

Wniosek: Najwięcej problemów rozwiązuje kontrola statusu: „przyjęta + numer KSeF” = faktura gotowa.

3. Offline24 – potrzebne w terenie, ale tylko z prostą kontrolą dosyłki

Sytuacja: Faktury są wystawiane w terenie (serwis, budowa, dostawy), internet bywa słaby albo nie ma go wcale, a klient oczekuje faktury od razu.

Co się dzieje: Tryb offline24 pozwala wystawić fakturę „bez połączenia”, a potem – gdy internet wróci – dostać ją do KSeF. To wygodne, ale wymaga dopilnowania dosyłki.

Pułapka: Jeżeli nikt nie pilnuje dosyłki, po tygodniu część faktur „offline” nie ma numerów KSeF, a firma nie wie, które dokumenty są już w KSeF, a które nie. To rodzi pytania kontrahentów i problemy księgowe.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić 3 rzeczy:

- 1) kiedy wolno użyć offline24 (np. tylko teren/brak sieci),
- 2) kto dosyła faktury do KSeF (konkretna osoba),
- 3) kto sprawdza, że wszystkie faktury offline mają numer KSeF.

Dobre rozwiązanie: Najprościej: codziennie 10–15 minut na koniec dnia – osoba odpowiedzialna otwiera listę faktur offline i sprawdza statusy. Jeżeli są odrzucone – poprawia i wysyła ponownie.

Wniosek: Offline24 jest świetny w terenie, ale tylko z jedną osobą odpowiedzialną i prostą kontrolą dosyłki.

4. Sprzedaż detaliczna + kasa fiskalna – paragon, faktura i KSeF to różne rzeczy

Sytuacja: Firma prowadzi sprzedaż detaliczną na kasie fiskalnej. Klienci czasem proszą o fakturę – czasem od razu, a czasem po czasie.

Co się dzieje: W praktyce KSeF dotyczy przede wszystkim obrotu B2B (firma z NIP). Sprzedaż detaliczna (B2C – osób fizycznych) nadal opiera się o paragon z kasy, a faktura dla osoby fizycznej jest zwykle „poza KSeF”, o ile firma nie ustali inaczej.

Pułapka: Częsty błąd: założenie, że „od czasu KSeF wszystko idzie przez KSeF” i próba przerobienia całej sprzedaży detalicznej na KSeF. To wydłuża obsługę przy kasie i zwiększa liczbę błędów.

Co proszę zrobić: Proszę przyjąć jasną regułę w firmie: B2B (kontrahent z NIP) – faktura w KSeF; B2C (osoba fizyczna) – paragon i ewentualnie faktura poza KSeF (według dotychczasowych zasad).

Dobre rozwiązanie: Warto przeszkolić osoby przy kasie: jeśli klient chce fakturę na firmę, NIP musi być podany na etapie sprzedaży (przed wydrukiem paragonu).

Wniosek: Jedna prosta reguła firmy vs osoby fizyczne ogranicza błędy i pytania w punktach sprzedaży.

5. Kontrahenci zagraniczni (UE i poza UE) oraz zakupy z zagranicy

Sytuacja: Firma sprzedaje do kontrahentów z UE/poza UE albo kupuje towary/usługi od firm zagranicznych.

Co się dzieje (sprzedaż): Jeżeli wystawiają Państwo fakturę w KSeF, kontrahent zagraniczny nie traktuje KSeF jako swojej „skrzynki odbiorczej”. W praktyce po wystawieniu w KSeF przekazują Państwo kontrahentowi fakturę w uzgodnionej formie poza KSeF (najczęściej PDF – wizualizacja).

Co się dzieje (zakupy): Faktury od firm zagranicznych zwykle nie trafiają do KSeF. Przychodzą standardowo: e-mail, portal kontrahenta, platforma zakupowa.

Pułapka: Dwa błędy, które się powtarzają:

- 1) czekanie na zagraniczne zakupy „w KSeF”,
- 2) zakładanie, że zagraniczny odbiorca „sam pobierze z KSeF”.

Co proszę zrobić: Proszę w firmie rozdzielić procesy: sprzedaż zagraniczna = faktura wystawiona (jeśli dotyczy) + doręczenie poza KSeF; zakupy zagraniczne = obieg poza KSeF (jak dotychczas) + przekazanie do księgowości.

Wniosek: W przypadku zagranicy KSeF nie zastępuje doręczenia – trzeba mieć jasną zasadę, komu wysyłamy PDF i gdzie zbieramy zakupy.

6. Uprawnienia dla biura nadane bez prawa dalszego przekazywania – wszystko blokuje się na jednej osobie

Sytuacja: Klient nadał dla rachunkowego dostęp do KSeF, ale bez opcji dalszego przekazywania uprawnień (albo zbyt wąsko, tylko dla jednej osoby).

Co się dzieje: W biurze tylko jedna osoba może wejść do KSeF danego klienta. Jeśli ta osoba jest na urlopie, chorobie albo ma pilny termin – księgowość „staje”, mimo że firma chciała, żeby praca szła na bieżąco.

Pułapka: Klient ma wrażenie, że „KSeF spowalnia księgowość”, a problemem jest wyłącznie jedno ustawienie uprawnień.

Co proszę zrobić: Przy nadaniu uprawnień dla biura proszę zaznaczyć „z prawem do dalszego przekazywania uprawnień”. Zakres nadal może być minimalny: tylko „przeglądanie faktur”.

Dobre rozwiązanie: Dzięki temu biuro może nadać dostęp 1–2 pracownikom prowadzącym (oraz osobie na zastępstwo), bez proszenia klienta o każdorazowe klikanie.

Wniosek: Minimalny dostęp + możliwość przekazania w biurze = płynna księgowość bez utraty kontroli po stronie firmy.

7. Faktury wystawia pracownik, ale formalnie nie ma uprawnień – i dokumenty „utykają”

Sytuacja: Właściciel zakłada, że pracownik „po prostu wystawi fakturę”, ale w KSeF nie zostały nadane uprawnienia tej osobie (albo uprawnienia są tylko „do podglądu”).

Co się dzieje: W programie da się przygotować fakturę, a potem przy wysyłce pojawia się błąd, odrzucenie albo faktura zostaje w buforze „do wysłania”.

Pułapka: W obiegu jest PDF, klient czeka na numer KSeF, a firma zaczyna szukać problemu dopiero wtedy, gdy kontrahent mówi „nie widzę faktury w KSeF”.

Co proszę zrobić: Proszę zdecydować, kto faktycznie będzie wystawiał faktury (właściciel albo konkretna osoba) i nadać jej odpowiednie uprawnienia do pracy w KSeF. Jeżeli w firmie nie ma pracowników – najlepiej trzymać zasadę: wystawia właściciel.

Dobre rozwiązanie: Warto też mieć zasadę zastępstw: jeżeli osoba wystawiająca jest nieobecna, kto ją zastępuje i czy ma uprawnienia.

Wniosek: Uprawnienia muszą być dopasowane do rzeczywistego procesu w firmie – inaczej faktury będą „utknięte” mimo dobrego programu.

8. Daty na fakturze ustawiają się inaczej niż Państwo myślą – potem nie zgadzają się terminy

Sytuacja: Firma ma w programie ustawienia automatyczne i wystawia faktury w pośpiechu. Okazuje się, że na fakturze pojawia się inna data niż zakładano (np. data wystawienia „dzisiaj”, choć dokument był przygotowany wcześniej; albo data sprzedaży ustawiona inaczej niż wynika z usługi/umowy).

Co się dzieje: Powstaje bałagan w obiegu: inne daty widzi kontrahent, inne daty „żyją” w raportach firmy (terminy płatności, przypisanie do miesiąca, rozliczenia).

Pułapka: Typowe rozmowy: „przecież wystawiliśmy 30-go, a w systemie jest 1-go” albo „umowa mówi o dacie wykonania, a na fakturze jest inna data” – i zaczynają się poprawki oraz korekty.

Co proszę zrobić:

- 1) Proszę sprawdzić w programie, skąd biorą się daty (automaty, dokumenty źródłowe, ustawienia).
- 2) Proszę ustalić w firmie jedną zasadę: kto uzupełnia datę sprzedaży/usługi, a kto zamyka fakturę do wysyłki.

Dobre rozwiązanie: Jeżeli firma ma kilka osób w procesie – proszę dodać prostą kontrolę: przed wysyłką osoba odpowiedzialna sprawdza „daty i termin płatności” na podglądzie faktury.

Wniosek: Ustawienia dat i jedna zasada w firmie eliminują większość problemów z terminami i raportowaniem.

9. Faktura do paragonu – klient chce, ale paragon nie ma NIP

Sytuacja: Sprzedaż na kasie fiskalnej, paragon bez NIP. Po czasie klient prosi o fakturę na firmę.

Co się dzieje: To problem organizacyjny sprzedaży: przy kasie trzeba rozstrzygnąć, czy sprzedaż jest B2C (paragon) czy B2B (faktura na NIP).

Pułapka: Pracownicy próbują „ratować sytuację” – a potem pojawiają się korekty, nerwy i ryzyko błędów w ewidencjach.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić zasadę w punkcie sprzedaży: jeśli klient chce fakturę na firmę, NIP musi być podany przed zakończeniem sprzedaży. Jeżeli NIP nie został podany – obsługa stosuje przyjętą procedurę (zamiast improwizacji).

Dobre rozwiązanie: Najlepiej mieć krótką ściągę dla pracowników przy kasie (2–3 zdania), żeby każda osoba odpowiadała klientowi tak samo.

Wniosek: KSeF nie rozwiąże błędów przy kasie – kluczowa jest jasna zasada firma/osoba fizyczna w momencie sprzedaży.

10. Korekta: klienci myślą, że w KSeF da się „edytować” fakturę

Sytuacja: Po wystawieniu faktury ktoś zauważa błąd (np. dane kontrahenta, stawka VAT, ilość, cena) i pyta: „czy można poprawić?”.

Co się dzieje: W praktyce nie poprawiamy istniejącej faktury „w miejscu”. Stosujemy korektę – to normalny dokument korygujący.

Pułapka: Najczęstszy błąd: ktoś wystawia „drugą poprawioną” fakturę zamiast korekty. Wtedy kontrahent może zapłacić nie tę fakturę, a księgowość może ująć dwa dokumenty.

Co proszę zrobić: Proszę w firmie wprowadzić zasadę: błąd = korekta, nie „nowa wersja”. Proszę też ustalić, kto podejmuje decyzję o wystawieniu korekty (właściciel/osoba wskazana) i jak przekazujemy korektę kontrahentowi.

Dobre rozwiązanie: Jeżeli błąd jest powtarzalny (np. złe dane kontrahenta) – warto dopisać do procedury: „przed wystawieniem sprawdzamy NIP i dane z rejestru/kontrahenta w programie”.

Wniosek: Jedna ścieżka korekt i jedna osoba decyzyjna = mniej chaosu, mniej podwójnych dokumentów i mniej telefonów.

11. Załączniki do faktur: firma chce je zawsze, a proces robi się niespójny

Sytuacja: Do faktur często trzeba dołączyć dokumenty: protokoły, kosztorysy, zestawienia, karty pracy, raporty z platformy.

Co się dzieje: Jeżeli raz załącznik idzie mailem, raz przez portal, a raz jest „na komputerze pracownika”, po czasie nikt nie wie, gdzie jest komplet dokumentów do danej faktury.

Pułapka: Kontrahent mówi „brakuje protokołu”, dział sprzedaży szuka w mailach, a księgowość nie wie, czy dokument dotyczy tej faktury. Pojawiają się opóźnienia w płatności i niepotrzebne wyjaśnienia.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić jedną politykę:

- 1) jedno miejsce na załączniki (folder/portal),

2) jedna zasada nazewnictwa (np. numer faktury + data + nazwa),

3) jedna osoba odpowiedzialna za komplet dokumentów (kto zbiera i kto wysyła/udostępnia).

Dobre rozwiązanie: Jeżeli firma ma wiele faktur tygodniowo – warto dodać kontrolę: faktura nie jest „zamknięta”, dopóki załącznik nie jest w ustalonym miejscu i prawidłowo nazwany.

Wniosek: Załączniki działają tylko przy porządku: jedno miejsce + jedna nazwa + jedna odpowiedzialność. Wtedy nie ma szukania w mailach i sporów o komplet.

12. Samofakturowanie: kontrahent naciska, a firma nie wie co klika

Sytuacja: Duży kontrahent proponuje samofakturowanie (wystawia faktury w Państwa imieniu) i prosi o nadanie uprawnień.

Co się dzieje: Samofakturowanie jest możliwe, ale wymaga świadomego ustalenia zasad: co jest wystawiane, jak jest akceptowane, kto odpowiada za dane i terminy.

Pułapka: Najgorszy wariant: firma „klika” uprawnienia na szybko, a potem nie ma kontroli, jakie faktury zostały wystawione i na jakich warunkach.

Co proszę zrobić: Proszę traktować samofakturowanie jako osobny temat organizacyjny: najpierw uzgodnienia (najlepiej pisemne), potem minimalny zakres uprawnień i test na 1–2 dokumentach.

Dobre rozwiązanie: W praktyce warto ustalić: kto po stronie firmy weryfikuje faktury wystawione przez kontrahenta i w jakim terminie.

Wniosek: Samofakturowanie ma sens, ale tylko „z zasadami”. To nie jest kliknięcie na ślepo.

13. W firmie kilka osób bierze udział w fakturowaniu – a nikt nie odpowiada za wysyłkę do KSeF

Sytuacja: właściciel/handlowiec/recepcja przygotowuje fakturę, ktoś ją zatwierdza, a jeszcze ktoś ma ją wysłać. Każdy myśli, że zrobił swoją część.

Co się dzieje: Faktury zostają „w buforze / do wysłania” i nie trafiają do KSeF. Kontrahent nie widzi faktury w KSeF, nie płaci, a firma zaczyna szukać winnego.

Pułapka: Najczęstsze zdania: „ja już wystawiłem”, „ja już zaakceptowałem”, „myślałem, że księgowość wysyła”. Po tygodniu okazuje się, że faktury nie mają numerów KSeF.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić jedno zdanie procesu: kto wystawia, kto wysyła do KSeF i kto sprawdza numer KSeF. W małych firmach najlepiej, gdy „wysyłka + kontrola numeru” jest u jednej osoby.

Dobre rozwiązanie: W programie proszę włączyć listy: „faktury niewysłane” i „faktury odrzucone”. Codziennie (lub na koniec dnia) osoba odpowiedzialna przegląda listę i zamyka temat.

Wniosek: Problemy biorą się z braku odpowiedzialności za ostatni krok: wysyłkę i potwierdzenie numeru KSeF.

14. Zmiana programu do faktur w ostatniej chwili

Sytuacja: Firma odkłada decyzję o programie do fakturowania i dopiero „na ostatnią chwilę” sprawdza, czy obecny program obsłuży KSeF tak, jak trzeba.

Co się dzieje: Wdrożenie w pośpiechu kończy się obejściami: ręczne wystawianie, ręczne sprawdzanie statusów, ręczne korekty.

Pułapka: Jeżeli firma testuje dopiero przy pierwszych obowiązkowych fakturach, każda awaria generuje telefony i nerwy.

Co proszę zrobić: Proszę wykonać test wcześniej: wystawić 1–2 faktury próbne, sprawdzić, czy jest wysyłka do KSeF, statusy (przyjęta/odrzucona) i numer KSeF.

Dobre rozwiązanie: Jeśli firma planuje zmianę programu, lepiej zrobić to z wyprzedzeniem, a nie w tygodniu startu obowiązku.

Wniosek: Jedna próba w styczniu oszczędza dziesiątki problemów w lutym/kwietniu.

15. Kontrahent prosi o „kopię faktury”, a firma nie wie co wysłać

Sytuacja: Kontrahent dzwoni lub pisze: „proszę wysłać kopię faktury”, a firma odpowiada: „jest w KSeF”.

Co się dzieje: Nie każdy odbiorca ma możliwość pobrania faktury z KSeF (np. osoba fizyczna, kontrahent zagraniczny, odbiorca bez polskiego NIP).

Pułapka: Wstrzymanie płatności: kontrahent mówi „nie mam faktury”, a firma jest przekonana, że „przecież jest w KSeF”.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić w firmie prostą regułę doręczeń:

- 1) dla firmy krajowej – odbiór w KSeF;
- 2) dla osoby fizycznej/zagranicy/braku NIP – wysyłamy wizualizację PDF w uzgodnionej formie.

Dobre rozwiązanie: Warto mieć gotowy szablon maila: „Przesyłamy wizualizację faktury” oraz krótką informację, że faktura została wystawiona w KSeF.

Wniosek: Jedna zasada „komu wysyłamy PDF” ogranicza spory i przyspiesza płatności.

16. Faktury kosztowe są w KSeF, a firma i tak wysłała je mailem do biura

Sytuacja: Klient z przyzwyczajenia przesyła PDF-y zakupowe do biura, mimo że biuro pobiera zakupy bezpośrednio z KSeF.

Co się dzieje: Powstają dwa obiegi dokumentów: KSeF + e-mail. To powoduje dublowanie pracy i ryzyko pomyłek.

Pułapka: Najgorszy wariant: ten sam koszt może zostać zaksięgowany dwa razy (z maila i z KSeF) albo – odwrotnie – ktoś uzna, że „już wysłane”, a w KSeF jest inna wersja/inna data.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić z nami jedną zasadę: podstawą dla krajowych faktur zakupowych jest KSeF. E-maile zostawiamy tylko dla wyjątków (np. zakupy zagraniczne, paragony, umowy, bilety).

Dobre rozwiązanie: prosty komunikat: „Nie wysyłają Państwo zakupów krajowych – my pobieramy je z KSeF. Wysyłają Państwo tylko wyjątki”.

Wniosek: Jeden kanał dla zakupów = mniej błędów i mniej maili.

17. Zmiana pracownika/księgowej w firmie – trzeba pamiętać o cofnięciu uprawnień

Sytuacja: W firmie zmienia się osoba, która miała dostęp do KSeF (pracownik, administracja, osoba od faktur). Zdarza się też rozstanie w nie najlepszej atmosferze.

Co się dzieje: Jeżeli uprawnienia nie zostaną cofnięte, były pracownik może mieć nadal dostęp (w zależności od zakresu). To ryzyko bezpieczeństwa danych i ryzyko organizacyjne.

Pułapka: Firma pamięta o sprzęcie i hasłach, ale zapomina o uprawnieniach w KSeF – bo to „nie jest widoczne” na co dzień.

Co proszę zrobić: Proszę dopisać do firmowej listy czynności przy odejściu pracownika: cofamy uprawnienia w KSeF/Modułu Certyfikatów i Uprawnień oraz w programie do fakturowania. Dobrą praktyką jest też kwartalny przegląd: kto ma dostęp i czy nadal go potrzebuje.

Dobre rozwiązanie: Najbezpieczniej nadać uprawnienia minimalne (tylko to, co konieczne) i cofać je od razu, gdy przestają być potrzebne.

Wniosek: To jedna z najważniejszych procedur „bezpieczeństwa firmy” – prosta, a bardzo praktyczna.

18. Wysyłka paczki faktur – numery KSeF mogą przyjść później

Sytuacja: Firma wysyła jednorazowo większą liczbę faktur (np. po zakończeniu miesiąca, po rozliczeniu platformy, po imporcie sprzedaży).

Co się dzieje: Przy dużej paczce walidacja może potrwać, a numery KSeF mogą zostać nadane z opóźnieniem. To normalne – ale wymaga planowania.

Pułapka: Firma wysyła wszystko „ostatniego dnia” i potem stresuje się, czy faktury zostały przyjęte. Jeżeli część zostanie odrzucona, brakuje czasu na poprawki.

Co proszę zrobić: Duże wysyłki proszę planować z zapasem (np. 1–2 dni) oraz sprawdzać raport statusów: przyjęte/odrzucone. Odrzucone proszę poprawić i wysłać ponownie od razu.

Dobre rozwiązanie: W praktyce sprawdza się zasada: „nie wysyłamy paczek na styk; końcówka miesiąca to czas na kontrolę, a nie na pierwszą wysyłkę”.

Wniosek: Zapas czasu i kontrola statusów redukują problemy z terminami do minimum.

19. Faktura odrzucona – traktujemy jak niewystawioną i poprawiamy od razu

Sytuacja: System odrzucił fakturę (błąd danych, brak uprawnień, błąd formatu).

Co się dzieje: Odrzucona faktura nie jest „wystawiona w KSeF”. Bez przyjęcia nie ma numeru KSeF i kontrahent może jej nie widzieć.

Pułapka: Firma zostawia odrzucone faktury „na później”. Po tygodniu rośnie lista zaległości i trudno odtworzyć, co było wystawione komu i kiedy.

Co proszę zrobić: Proszę przyjąć zasadę: odrzucone faktury naprawiamy tego samego dnia. Osoba odpowiedzialna codziennie sprawdza listę „odrzucone” w programie/portalu.

Dobre rozwiązanie: Jeżeli błąd powtarza się (np. dane kontrahenta), warto poprawić kartotekę kontrahenta, żeby problem nie wracał.

Wniosek: Najważniejsza praktyka: nie zostawiamy odrzuconych faktur – bo one nie „czekają”, tylko generują ryzyko.

20. Bardzo ważne: data na fakturze a termin wysyłki do KSeF – źródło sporów i pomyłek

Sytuacja: Faktura jest przygotowana wcześniej (np. w piątek), ale wysłana do KSeF później (np. w poniedziałek), bo ktoś czekał na akceptację, protokół, dopięcie załącznika lub po prostu zabrakło czasu.

Co się dzieje: W firmie powstaje „rozdźwięk”: pracownik mówi „wystawione w piątek”, a kontrahent widzi fakturę w KSeF dopiero po wysyłce w poniedziałek. To wpływa na płatności, uzgodnienia i raporty.

Pułapka: Bardzo typowe: usługa wykonana 31-go, faktura przygotowana 31-go, ale wysłana 1-go. Firma myśli, że sprzedaż jest „w poprzednim miesiącu”, a część wewnętrznych zestawień zaczyna się rozjeżdżać. Kontrahent pyta: „czemu numer KSeF jest dopiero teraz?”.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić zasadę: faktur nie zostawiamy w buforze na kolejne dni. Jeżeli muszą poczekać – tworzymy listę „oczekujące na wysyłkę” i jedna osoba ma obowiązek je wysłać oraz sprawdzić przyjęcie.

Dobre rozwiązanie: W programie proszę włączyć statusy: przygotowane / wysłane / przyjęte / odrzucone. Wystarczy 10 minut dziennie na kontrolę, żeby temat nie wracał.

Wniosek: To jeden z najważniejszych scenariuszy: kontrola terminu wysyłki i numeru KSeF chroni firmę przed sporami o daty, księgowanie, podatki i termin płatności.

21. Bardzo ważne: Offline24 używane „dla wygody” – bez procedury robi się bałagan

Sytuacja: Część firm chce używać offline24 na co dzień, bo „jest wygodniej: wystawimy teraz, wyślemy później”.

Co się dzieje: Jeżeli offline24 staje się trybem pracy, firma musi pilnować dosyłek i statusów. Bez tego po kilku tygodniach nie wiadomo, które faktury są już w KSeF, a które nie.

Pułapka: Klasyczny scenariusz: po miesiącu ktoś pyta „czy ta faktura ma numer KSeF?”, a firma zaczyna ręcznie przeszukiwać program i maila. Zaległości rosną, a ryzyko pomyłki (i odrzuceń) jest coraz większe.

Co proszę zrobić: Jeżeli offline24 ma być używany, proszę wprowadzić mini-procedurę:

- 1) kiedy wolno offline24 (np. teren/brak sieci),
- 2) kto dosyła (konkretna osoba),
- 3) prosta lista kontrolna (numer + data + status),
- 4) codzienna kontrola 10–15 minut.

Dobre rozwiązanie: Można przyjąć zasadę: offline24 tylko w sytuacjach awaryjnych, a standardowo wystawiamy online. Wtedy liczba faktur offline jest mała i łatwa do dopilnowania.

Wniosek: Offline24 jest świetnym trybem awaryjnym – ale bez procedury tworzy „drugi obieg faktur” obok KSeF.

22. Awaria/niedostępność KSeF – wystawiamy poza KSeF, ale potem trzeba dostać

Sytuacja: KSeF jest czasowo niedostępny (awaria, prace serwisowe), a firma musi wystawić faktury, bo terminy/umowy tego wymagają.

Co się dzieje: Firma wystawia faktury poza KSeF i przekazuje je kontrahentom, ale po zakończeniu awarii trzeba je dostać do KSeF w odpowiednim terminie.

Pułapka: Firma „zamknęła temat”, bo wysłała PDF kontrahentowi, a później zapomina o dostaniu do KSeF. Po czasie okazuje się, że w KSeF brakuje części faktur.

Co proszę zrobić: Proszę mieć krótką listę „awaria”: kto wystawia, kto po awarii dosyła, kto sprawdza przyjęcie i numer KSeF. Najważniejsze: po awarii trzeba wrócić do listy i zamknąć wszystkie faktury.

Dobre rozwiązanie: Warto w firmie wyznaczyć jedną osobę, która odpowiada za „domknięcie po awarii” – bez tego temat się rozmywa.

Wniosek: Awaria KSeF to nie problem – problemem jest brak procedury dostania po awarii.

23. Nabywca: podwójne ujęcie faktury przy offline/awarii (PDF + KSeF)

Sytuacja: Firma jako nabywca dostaje fakturę mailem/kurierem (bo sprzedawca był w trybie offline lub awaryjnym), a po czasie ta sama faktura pojawia się też w KSeF.

Co się dzieje: Jeżeli dokument trafi do księgowości dwa razy (PDF i KSeF), łatwo o podwójne zaksięgowanie albo zamieszanie, która wersja jest „właściwa”.

Pułapka: W firmie pojawia się chaos: dział zakupów mówi „wystaliśmy fakturę do księgowości”, a biuro już pobrało ją z KSeF. Potem trzeba odkręcać zdublowane koszty.

Co proszę zrobić: Proszę przyjąć zasadę: dla krajowych zakupów podstawą jest KSeF. Dokumenty przesłane poza KSeF traktujemy jako informacyjne/tymczasowe do czasu pojawienia się w KSeF.

Dobre rozwiązanie: Proszę przysyłać do biura tylko wyjątki: zagranica, paragony, bilety, umowy. Krajowe faktury zakupowe pobieramy z KSeF.

Wniosek: Jedna „prawda księgowa” (KSeF) ogranicza zdublowania i oszczędza czas.

24. Rabat warunkowy/skonto – korekta wystawiona „za wcześniej” robi bałagan

Sytuacja: Firma udziela rabatu warunkowego (np. skonto za szybką płatność) i próbuje wystawiać korektę zanim warunek faktycznie został spełniony.

Co się dzieje: Powstają korekty do korekt, a rozliczenia z kontrahentem są nieczytelne. Księgowość musi ustalać, czy warunek został spełniony i kiedy.

Pułapka: Im więcej korekt „na zapas”, tym więcej telefonów: „którą fakturę mamy zapłacić” i „czemu te kwoty się nie zgadzają”.

Co proszę zrobić: Proszę przyjąć zasadę: korektę rabatu warunkowego robimy dopiero, gdy warunek jest spełniony (np. płatność w terminie). Jeżeli firma ma inną politykę – musi mieć kontrolę, kto i kiedy potwierdza spełnienie warunku.

Dobre rozwiązanie: Warto dodać do procesu: osoba rozliczająca płatności informuje osobę od faktur, że warunek został spełniony – dopiero wtedy wystawiamy korektę.

Wniosek: Mniej korekt i jasny moment ich wystawienia = mniej sporów i prostsze rozliczenia.

25. Płatności: w tytule przelewu wpisujemy numer KSeF (jeśli już jest)

Sytuacja: Firma chce usprawnić identyfikację płatności do faktur – szczególnie przy dużej liczbie przelewów i kilku dokumentach o podobnych kwotach.

Co się dzieje: Coraz częściej kontrahenci i systemy księgowe dopasowują płatności po numerze KSeF. Jeżeli w tytule przelewu jest tylko numer „z programu”, dopasowanie bywa trudniejsze.

Pułapka: Pojawiają się pytania: „który przelew do której faktury?” – szczególnie, gdy są zaliczki, korekty albo płatności zbiorcze.

Co proszę zrobić: Proszę ustalić zasadę w firmie: jeżeli faktura ma numer KSeF, wpisujemy go w tytule przelewu (można dodać też numer wewnętrzny). Jeżeli numeru KSeF jeszcze nie ma (np. offline/awaria) – wpisujemy numer własny, a po nadaniu numeru KSeF przechodzimy na standard.

Dobre rozwiązanie: W firmach z dużą liczbą płatności warto ujednolicić tytuł: „Numer KSeF + nazwa kontrahenta”.

Wniosek: To drobiazg, który realnie skraca uzgadnianie płatności i liczbę pytań o rozrachunki.

26. Cykliczne abonamenty i stałe zlecenia – „szablon” nie zwalnia z kontroli

Sytuacja: Firma co miesiąc wystawia „te same” faktury (abonament, serwis, stałe zlecenia) i korzysta z szablonów lub kopiowania dokumentów w programie.

Co się dzieje: Szablon przyspiesza pracę, ale potrafi „przenieść” stare daty sprzedaży, terminy płatności, stary opis usługi albo dawną cenę i zakres.

Pułapka: Zmienił się cennik lub warunki umowy, a do KSeF poszła faktura w starej wersji. Kontrahent reklamuje, księgowość koryguje, a w firmie wraca temat „czemu znowu korekta?”

Co proszę zrobić: Wprowadzić comiesięczną kontrolę szablonów przed wysyłką: daty sprzedaży/usługi, okres rozliczeniowy, termin płatności, opis usługi, ceny i stawki VAT.

Dobre rozwiązanie: Krótka checklista „cykliczne”: kto generuje faktury, kto je sprawdza, kto wysyła do KSeF oraz kto potwierdza status „przyjęta + numer KSeF”.

Wniosek: Automatyzacja tak – ale z jedną, powtarzalną kontrolą przed wysyłką, żeby szablon nie stał się źródłem błędów.

27. Zbiorcza faktura okresowa vs. wiele pojedynczych – uzgodnij to z klientem

Sytuacja: W miesiącu jest kilka dostaw lub wykonanych usług dla jednego odbiorcy.

Co się dzieje: Firma woli wystawić jedną fakturę zbiorczą „na koniec okresu”, bo to mniej pracy i mniej dokumentów. Klient może jednak potrzebować faktur po każdej dostawie (np. do wjazdu na budowę, do rozliczenia projektu lub do wewnętrznej akceptacji).

Pułapka: Brak uzgodnienia powoduje telefony: „proszę rozbić fakturę” albo „proszę wystawić wcześniej”, a potem korekty i zamieszanie w płatnościach.

Co proszę zrobić: Ustalić z klientem model rozliczeń (zbiorcza vs. po każdej dostawie/usłudze) i wpisać to do umowy, zamówienia albo stałych ustaleń handlowych.

Dobre rozwiązanie: W programie mieć dwa profile wystawiania: „zbiorcza okresowa” oraz „jednostkowa po dostawie”, żeby nie robić tego „za każdym razem inaczej”.

Wniosek: Jasne uzgodnienie trybu rozliczeń z góry = mniej korekt, mniej telefonów i szybsze płatności.

28. Zaliczki a faktura końcowa – gdy zaliczka przewyższa wartość końcową

Sytuacja: Klient wpłacił wysoką zaliczkę, a w trakcie realizacji zakres prac się zmniejszył albo część została anulowana.

Co się dzieje: Wystawiona wcześniej faktura zaliczkowa jest dokumentem w KSeF i powinna zostać prawidłowo rozliczona w fakturze końcowej. Gdy zaliczka przewyższa wartość końcową, rozliczenie „wychodzi na minus”.

Pułapka: Próba „przepisania” końcówki bez prawidłowej korekty/rozliczenia zaliczki powoduje bałagan w rozrachunkach i w ewidencjach VAT – a kontrahent nie wie, co ma zapłacić lub jak zaksięgować zwrot.

Co proszę zrobić: Rozliczyć zaliczki w powiązaniu z dokumentem pierwotnym: faktura końcowa powinna odnosić się do zaliczek, a różnicę (jeśli na minus) rozwiązać korektą końcową albo korektą zaliczki – zgodnie z przyjętym procesem i możliwościami programu.

Dobre rozwiązanie: W programie pilnować powiązań „zaliczka → końcowa” (bez ręcznego kombinowania). Jeśli pojawia się zwrot – dokumentujemy go jednoznacznie i wiążemy z konkretną zaliczką.

Wniosek: Porządek w zaliczkach chroni przed bałaganem w rozrachunkach, dopasowaniem płatności i niepotrzebnymi korektami.

29. Faktury w walucie obcej do polskiego kontrahenta – kurs i zaokrąglenia

Sytuacja: Sprzedaż jest rozliczana w walucie (np. EUR), ale nabywcą jest polska firma (B2B).

Co się dzieje: KSeF przyjmuje fakturę ustrukturyzowaną, ale nie „sprawdza matematyki” za wystawcę: kurs, przeliczenia i zaokrąglenia muszą być poprawnie policzone po stronie firmy i programu.

Pułapka: Różnice groszowe, inne rozumienie kursu (dzień, tabela), spory o kwoty w PLN i terminy. Potem korekty i reklamacje, mimo że „wystawiliśmy jak zawsze”.

Co proszę zrobić: Ustalić firmowy standard kursu (np. NBP z dnia poprzedzającego) oraz zasadę zaokrągleń i konsekwentnie ją stosować. Warto mieć w systemie informację, jaki kurs został użyty do danej faktury.

Dobre rozwiązanie: Jeden szablon typu „PL odbiorca – waluta obca” z opisem kursu/przeliczenia oraz kontrolą wartości przed wysyłką do KSeF.

Wniosek: Spójny kurs i jedna zasada liczenia = mniej reklamacji, mniej korekt i czytelniejsze rozrachunki.

30. MPP (split payment) – flaga na fakturze to nie wszystko

Sytuacja: Faktura dotyczy pozycji z załącznika 15 albo transakcji powyżej 15 000 zł brutto – i wchodzi w obowiązkowy mechanizm podzielonej płatności (MPP).

Co się dzieje: Na fakturze musi być oznaczenie MPP, ale równie ważna jest praktyka płatności po stronie klienta: przelew w MPP, właściwy rachunek oraz tytuł przelewu (żeby dało się go dopasować).

Pułapka: Faktura jest formalnie poprawna, a klient płaci „zwykłym” przelewem. Potem pojawiają się pytania, korekty, a czasem spór czy płatność była prawidłowa.

Co proszę zrobić: Do faktur MPP wysyłać standardową instrukcję płatności (np. krótkie zdanie w mailu): „Prosimy o płatność w MPP” oraz podawać numer KSeF w tytule przelewu (jeśli już jest).

Dobre rozwiązanie: W banku/ERP przygotować szablon płatności, który automatycznie podpowiada MPP oraz uzupełnia numer KSeF w tytule.

Wniosek: Sprzedaż + jasna instrukcja płatności = zgodność po obu stronach i mniej „niedopasowanych” przelewów.

31. Sprzedaż przez marketplace (platformy) – rozliczenie miesięczne i korekty prowizji

Sytuacja: Sprzedaż idzie przez marketplace, który nalicza prowizje, rabaty, kupony, zwroty i opłaty dodatkowe.

Co się dzieje: Zestawienia platformy nie zawsze „sklejają się” 1:1 z pojedynczymi fakturami – część korekt (zwroty, prowizje) pojawia się z opóźnieniem albo poza cyklem.

Pułapka: Korekty trafiają do księgowości „kiedys”, nie ma jednej osi czasu, a firma nie wie, czy miesiąc sprzedaży jest domknięty. Zaczynają się rozjazdy między raportem platformy a ewidencją faktur.

Co proszę zrobić: Zdefiniować cykl rozliczeń: np. „faktura zbiorcza za okres” + „korekta prowizji/zwrotów na koniec okresu” (albo w innym, stałym momencie).

Dobre rozwiązanie: Ustalić jedno miejsce na załączniki z marketplace: folder/teczka z miesiącem i numerami faktur, żeby w razie kontroli albo reklamacji komplet był od ręki.

Wniosek: Jedna, stała oś czasu dla sprzedaży i korekt = przejrzystość i mniej ręcznego wyjaśniania różnic.

32. Pośrednictwo / „w imieniu i na rzecz” – kto formalnie wystawia?

Sytuacja: W procesie sprzedaży działa agent/pośrednik i wystawia dokumenty w Państwa imieniu (albo uczestniczy w wystawianiu).

Co się dzieje: Model „w imieniu i na rzecz” wymaga, żeby uprawnienia, opisy i procedura akceptacji odzwierciedlały faktyczną rolę agenta. W praktyce trzeba też ustalić, kto odpowiada za dane na fakturze i termin wysyłki do KSeF.

Pułapka: Podwójne dokumentowanie tej samej sprzedaży (agent wystawia „u siebie”, a firma wystawia „u siebie”) albo brak kontroli nad tym, co agent wysłał do KSeF.

Co proszę zrobić: Uzgodnić zasady pośrednictwa/samofakturowania (zakres, terminy, akceptacja) i przetestować proces na 1–2 fakturach przed „wejściem na produkcję”.

Dobre rozwiązanie: Nadać minimalne uprawnienia agentowi oraz wprowadzić prostą procedurę akceptacji po stronie firmy (kto sprawdza i w jakim czasie).

Wniosek: Rola agenta musi być odzwierciedlona w procesie i w uprawnieniach – inaczej pojawia się chaos i ryzyko zdublowań.

33. OCR/DMS a KSeF – podwójne trafienie tego samego kosztu

Sytuacja: Firma ma OCR/DMS do zaczytywania faktur z maili, a jednocześnie koszty krajowe są pobierane z KSeF.

Co się dzieje: Ten sam dokument może trafić do systemu dwoma kanałami: jako skan/PDF z OCR oraz jako faktura z KSeF.

Pułapka: Podwójne księgowanie kosztu albo – przeciwnie – zamieszczenie, która wersja jest „właściwa” i czy dokument został już zaksięgowany.

Co proszę zrobić: Przyjąć priorytet: KSeF jest źródłem prawdy dla krajowych faktur. OCR traktujemy jako kanał pomocniczy dla wyjątków (zagranica, paragony, umowy, bilety).

Dobre rozwiązanie: Włączyć duplikację po numerze KSeF (albo po zestawie cech) w systemie księgowym i mieć jedną regułę, który kanał „wygrywa”.

Wniosek: Jeden kanał główny + duplikacja = brak dubli i mniej ręcznego odkręcania błędów.

34. Świadczenia ciągłe (media, najem, SLA) – daty okresu vs. data wystawienia

Sytuacja: Usługi są rozliczane za okres: miesiąc/kwartał (najem, media, SLA, opłaty stałe).

Co się dzieje: Na fakturze pojawiają się różne daty: okres świadczenia (od–do), data wystawienia, data sprzedaży oraz termin płatności. W praktyce kluczowe jest, żeby opis jednoznacznie wskazywał, za jaki okres jest należność.

Pułapka: Błędny lub brakujący okres w opisie powoduje spór o moment wykonania usługi i o to, „za co” jest faktura. Potem korekty opisów i niepotrzebna korespondencja.

Co proszę zrobić: Wprowadzić standard opisu: zawsze wpisujemy „okres: od–do” oraz kontrolujemy to przed wysyłką (zwłaszcza przy szablonach i kopiowaniu).

Dobre rozwiązanie: Szablon „świadczenie ciągłe” z wymuszeniem pól okresu oraz prostą kontrolą: faktura nie idzie do KSeF bez uzupełnionego od–do.

Wniosek: Jasny opis okresu = mniej pytań, mniej korekt i szybsza akceptacja po stronie klienta.

35. Zmiana danych nabywcy po wystawieniu – korekta zamiast „nowej wersji”

Sytuacja: Po wystawieniu faktury klient zgłasza zmianę danych: NIP, nazwa, adres, oddział lub błąd w danych nabywcy.

Co się dzieje: W KSeF nie „edytujemy” faktury. Zmiana danych wymaga wystawienia faktury korygującej (korekta danych nabywcy) i przekazania jej kontrahentowi.

Pułapka: Wystawienie „drugiej, poprawionej” faktury zamiast korekty powoduje podwójne dokumenty, ryzyko podwójnej płatności i chaos w księgowości obu stron.

Co proszę zrobić: Wprowadzić procedurę: błąd w danych nabywcy = korekta danych nabywcy. Decyzję i wystawienie robi wskazana osoba (żeby nie było improwizacji).

Dobre rozwiązanie: Weryfikacja NIP i danych z kartoteki kontrahenta przed wystawieniem oraz aktualizacja kartoteki, jeśli błąd się powtarza.

Wniosek: Jedna ścieżka dla danych (korekta) = czyste rozrachunki i mniej ryzyka zdublowanych dokumentów.

36. Zwroty i reklamacje osób fizycznych – dokumentacja poza KSeF też musi być kompletna

Sytuacja: Klient detaliczny (B2C) zwraca towar albo składa reklamację, a sprzedaż była na paragonie lub w systemie POS.

Co się dzieje: Rozliczenie zwrotu nie zawsze jest fakturą ustrukturyzowaną. Często potrzebne są: dowód zakupu, protokół zwrotu/reklamacji, zwrot środków i zapis w systemie sprzedaży.

Pułapka: Brak powiązania zwrotu z dokumentem pierwotnym (paragon, transakcja) – po czasie nie da się odtworzyć, czego dotyczył zwrot i jak został rozliczony.

Co proszę zrobić: Ustalić krótką procedurę B2C: dowód zakupu → protokół zwrotu/reklamacji → zapis w systemie sprzedaży/POS → informacja dla księgowości (jeśli wymagana).

Dobre rozwiązanie: Jedna „teczka zwrotu” (ID transakcji/klienta) – papierowo lub w systemie – żeby komplet dokumentów był zawsze w jednym miejscu.

Wniosek: Porządek w B2C to mniej reklamacji „na słowo” i mniej ryzyka błędów w rozliczeniach.

37. Dostawy częściowe i odbiory etapami – faktury częściowe i końcowa

Sytuacja: Projekt jest realizowany etapami: dostawy częściowe, protokoły odbioru, płatności po kamieniach milowych.

Co się dzieje: Pojawia się kilka faktur częściowych i na końcu faktura końcowa. Kluczowa jest spójność opisów etapów, wartości i sumowania do wartości umowy.

Pułapka: Etapy są opisywane raz tak, raz inaczej, a kwoty się nie sumują. Kontrahent nie wie, czy to ten etap, a księgowość ma problem z dopasowaniem płatności i protokołów.

Co proszę zrobić: Numerować etapy (Etap 1, Etap 2...) i pilnować, żeby wartości etapów sumowały się do wartości umowy (albo do uzgodnionego budżetu).

Dobre rozwiązanie: Tabela etapów jako załącznik: ustalone miejsce przechowywania, stała nazwa pliku i powiązanie z numerem faktury/numerem KSeF.

Wniosek: Jedna numeracja i konsekwentny opis etapów = czytelność dla obu stron i mniej wyjaśnień.

38. Klient prosi o „proformę” – nie mylmy z fakturą w KSeF

Sytuacja: Klient chce zapłacić „na podstawie proformy” (przedpłata), zanim powstanie faktura właściwa.

Co się dzieje: Proforma nie jest fakturą VAT i nie jest fakturą ustrukturyzowaną w KSeF. Po wpływie środków należy wystawić fakturę zaliczkową (jeśli zaliczka podlega fakturowaniu) i wysłać ją do KSeF.

Pułapka: Płatność poszła z proformy, a faktura zaliczkowa nie została wystawiona – potem trudno powiązać środki, a rozrachunki „wiszą”.

Co proszę zrobić: Przyjąć kolejność: proforma → wpływ środków → faktura zaliczkowa w KSeF → (na końcu) faktura końcowa rozliczająca zaliczki.

Dobre rozwiązanie: Szablon maila do klienta z jasnym komunikatem: proforma jest informacyjna, a dokumentem księgowym będzie faktura zaliczkowa w KSeF.

Wniosek: Proforma to nie faktura – zaliczki dokumentujemy w KSeF, żeby nie robić bałaganu w rozrachunkach.

39. Noty obciążeniowe/odsetkowe – poza KSeF, ale w jednym przepływie

Sytuacja: Firma nalicza obciążenia niebędące fakturami VAT (np. odsetki, kary umowne, noty obciążeniowe).

Co się dzieje: Tego typu dokumenty co do zasady nie są fakturami VAT i nie idą do KSeF, ale klient często i tak mówi „proszę o fakturę”.

Pułapka: Mieszanie not z fakturami w jednym obiegu, brak jasnej informacji w korespondencji i błędne księgowanie po stronie odbiorcy.

Co proszę zrobić: Wydzielić dokumenty: osobny folder/etykieta „NOTY” oraz jednoznaczny komunikat do klienta, że to jest nota, a nie faktura w KSeF.

Dobre rozwiązanie: Szablon maila: „Przesyłamy notę obciążeniową/odsetkową – dokument nie jest fakturą VAT i nie będzie widoczny w KSeF”.

Wniosek: Rozdział dokumentów i jasna komunikacja = koniec nieporozumień oraz mniej błędów w księgowaniu.

40. Faktoring / cesja – faktor potrzebuje wizualizacji i potwierdzeń

Sytuacja: Sprzedaż jest finansowana faktoringiem lub następuje cesja wierzytelności, a bank/faktor prosi o dokumenty do wypłaty finansowania.

Co się dzieje: Faktor zwykle wymaga kompletu: wizualizacja faktury zgodna z KSeF oraz potwierdzenia przyjęcia (UPO/raport przyjęcia) i często potwierdzenia odbioru/usługi.

Pułapka: Wysłanie „wydruku z ERP” zamiast wizualizacji zgodnej z KSeF albo brak potwierdzeń – finansowanie się opóźnia, bo dokumenty nie spełniają wymagań faktora.

Co proszę zrobić: Ustalić standard paczki dla faktora: wizualizacja faktury + UPO/raport przyjęcia w KSeF + (jeśli wymagane) protokół odbioru/CMR itp.

Dobre rozwiązanie: Szablon nazewnictwa paczki: numer KSeF + kontrahent + data, żeby szybko odtworzyć dokumenty i nie mieszać wersji.

Wniosek: Standaryzacja materiałów dla faktora = szybsze finansowanie i mniej „brakujących załączników”.

41. Kontrola/kredyt – udostępnianie zestawów faktur z KSeF

Sytuacja: Bank, kontrola lub inwestor prosi o zestaw dokumentów sprzedaży (lub zakupu) z określonego okresu.

Co się dzieje: Trzeba wygenerować pakiet wizualizacji faktur oraz spis dokumentów (numery KSeF, kontrahent, kwota, data) – najlepiej w jednym, uporządkowanym formacie.

Pułapka: Różne formaty plików, brak spisu, nieczytelne nazwy – kontrola się wydłuża, a firma traci czas na „dosyłanie braków”.

Co proszę zrobić: Wprowadzić procedurę „kontrola”: przygotowujemy listę (np. CSV/Excel: nr KSeF, kontrahent, kwota, data) + paczkę PDF wizualizacji zgodnych z KSeF.

Dobre rozwiązanie: Jeden folder „KONTROLA_[miesiąc_rok]” z ustalonym nazewnictwem plików (zawsze numer KSeF), żeby w razie kolejnego zapytania nie robić pracy od zera.

Wniosek: Gotowy, powtarzalny pakiet = krótsza kontrola i mniej stresu w firmie.

42. Wewnętrzne mapowanie numerów – numer KSeF vs. numer z programu fakturującego

Sytuacja: Firma ma własną numerację faktur w programie, a po przyjęciu w KSeF pojawia się numer KSeF – i oba numery „żyją” równolegle.

Co się dzieje: Handlowcy, windykacja i księgowość mogą używać różnych numerów, a kontrahent często prosi o numer KSeF (np. w tytule przelewu lub w korespondencji).

Pułapka: Pomyłki w płatnościach i w windykacji: ktoś powołuje się na numer z programu, a druga strona szuka po KSeF – i „nie może znaleźć”.

Co proszę zrobić: Przyjąć zasadę: w komunikacji z kontrahentem i w tytułach przelewów używamy numeru KSeF (jeśli już jest), a ERP przechowuje mapowanie numer ERP ↔ numer KSeF.

Dobre rozwiązanie: Pole „id zewnętrzne/uwagi” w ERP zawsze uzupełniane numerem KSeF po przyjęciu dokumentu, żeby każdy miał jeden, wspólny „klucz”.

Wniosek: Jedno mapowanie i jeden numer „na zewnątrz” (KSeF) rozwiązuje większość problemów z identyfikacją dokumentów.

43. Grupa kapitałowa / kilka spółek – pomyłki na złym NIP

Sytuacja: Jeden zespół (albo jedno biuro) wystawia faktury dla kilku spółek z grupy, na różnych NIP-ach i profilach w systemie.

Co się dzieje: Przy pracy „na szybko” łatwo wybrać zły profil spółki i wysłać fakturę z niewłaściwego NIP-u. W KSeF to oznacza później kosztowne korekty i wyjaśnienia.

Pułapka: Faktura „poszła” z NIP innej spółki – klient nie może jej zaksięgować, płatność się wstrzymuje, a firma musi odkręcać błąd dokumentami korygującymi.

Co proszę zrobić: Wprowadzić bezpiecznik: ekran startowy z wyborem profilu spółki i obowiązkowe potwierdzenie przed wysyłką (np. „sprawdź NIP sprzedawcy”).

Dobre rozwiązanie: Optyczne rozróżnienie profili (np. kolorystyka, nazwa spółki w nagłówku, skrót na liście dokumentów) – tak, żeby pomyłkę było widać od razu.

Wniosek: Proste „bezpieczniki” wizualne i procesowe ograniczają kosztowne pomyłki na niewłaściwym NIP.

44. Ręczne ponawianie wysyłek – ryzyko dublowania prób

Sytuacja: Wysyłka faktury do KSeF nie powiodła się za pierwszym razem (chwilowy błąd, brak połączenia, kolejka).

Co się dzieje: Użytkownik klika „wyślij” kilka razy, żeby „poszło na pewno”. Potem trudno ocenić, która próba została przyjęta, a w programie tworzą się wpisy w kolejce.

Pułapka: Bałagan w statusach i niepewność: co KSeF przyjął, co odrzucił, czy nie powstały zdublowane wysyłki. Zespół traci czas na ręczne sprawdzanie.

Co proszę zrobić: Ustalić zasadę: ponawia wysyłkę tylko osoba odpowiedzialna, po sprawdzeniu statusu błędu i kolejki wysyłek (zamiast wielokrotnego klikania).

Dobre rozwiązanie: Raport „kolejka wysyłek” w programie + komunikat w zespole, kto „trzyma ster” wysyłek do KSeF (jedno centrum dowodzenia).

Wniosek: Kontrolowane ponawianie i jedna odpowiedzialność = porządek w wysyłkach i mniej stresu.

45. Archiwizacja wewnętrzna vs. KSeF – kopia robocza, nie „druga prawda”

Sytuacja: Firma trzyma własne kopie wizualizacji/PDF faktur oraz eksporty z programu – obok faktur w KSeF.

Co się dzieje: Z czasem powstaje „domowa biblioteka”, która zaczyna żyć własnym życiem: ktoś ma starszą wizualizację, ktoś inny ma nowszą, a w KSeF jest dokument właściwy.

Pułapka: Niezgodność między kopią lokalną a dokumentem w KSeF: spór o wersje, wysyłanie nieaktualnych plików klientowi, chaos przy kontroli.

Co proszę zrobić: Opisać w polityce firmy: KSeF jest źródłem prawdy. Kopie lokalne są tylko pomocnicze (robocze) i zawsze muszą być jednoznacznie powiązane z numerem KSeF.

Dobre rozwiązanie: W nazwach plików lokalnych zawsze numer KSeF i data przyjęcia (oraz ewentualnie numer wewnętrzny), żeby nie było „PDF-ów bez tożsamości”.

Wniosek: Jedno źródło prawdy (KSeF) + porządek w kopiach = zero sporów o wersje.

46. Rabaty i bonusy zbiorcze – bez zestawienia nie da się tego rozliczyć

Sytuacja: Po zakończeniu miesiąca/kwartału firma udziela klientowi rabatu, premii lub bonusu i wystawia jedną korektę zbiorczą do wielu faktur pierwotnych.

Co się dzieje: Korekta jest jednym dokumentem, ale w praktyce musi dać się ją jednoznacznie powiązać z konkretnymi fakturami i okresem, żeby rozrachunki i księgowanie obu stron się zgadzały.

Pułapka: Korekta „ogólna” bez wskazania faktur/okresu powoduje, że klient nie wie, jak ją rozliczyć, wstrzymuje akceptację, a w firmie zaczyna się ręczne dopasowywanie kwot i dokumentów.

Co proszę zrobić: Przy każdej korekcie zbiorczej przygotować krótkie zestawienie: numery faktur (KSeF i/lub numer z programu), okres, kwoty oraz zasada naliczenia rabatu/bonusu.

Dobre rozwiązanie: Zestawienie trzymamy w ustalonym miejscu (PDF/Excel), a w nazwie pliku wpisujemy numer korekty i numer KSeF – wtedy w razie pytań wszystko znajduje się w minucie.

Wniosek: Korekta zbiorcza działa tylko wtedy, gdy ma „mapę” do faktur pierwotnych.

47. Klienci wymagający (JST, korporacje) – brak numeru zamówienia blokuje płatność

Sytuacja: Odbiorca wymaga na fakturze numeru zamówienia/umowy, MPK/projektu albo danych osoby zamawiającej – bez tego faktura nie przejdzie przez jego obieg.

Co się dzieje: Faktura może być poprawna w KSeF, ale po stronie klienta zostaje odrzucona na etapie akceptacji wewnętrznej i płatność nie rusza.

Pułapka: Firma zakłada, że „skoro jest w KSeF, to wystarczy”, a klient odsyła informację: „brak numeru zamówienia – proszę o korektę/uzupełnienie”.

Co proszę zrobić: Ustalić z klientem listę danych obowiązkowych i wprowadzić je na stałe do szablonu (np. do opisu, pola uwag lub ustalonej części treści).

Dobre rozwiązanie: lista przed wysyłką: numer zamówienia/umowy, projekt/MPK, osoba kontaktowa, miejsce dostawy/odbioru – i dopiero wtedy wysyłka do KSeF.

Wniosek: Dane „operacyjne” na fakturze często decydują o tym, czy zapłata ruszy – KSeF tego nie zastąpi.

48. Import sprzedaży z POS/ERP – jedna literówka i część faktur zostaje odrzucona

Sytuacja: Faktury generują się automatycznie z POS/e-commerce/ERP i są wysyłane do KSeF paczką (np. kilkadziesiąt lub kilkaset dokumentów naraz).

Co się dzieje: Jeżeli w danych (np. NIP, kod kraju, adres, stawka VAT lub wymagane pola) pojawi się błąd, część dokumentów może zostać odrzucona, a reszta przyjęta.

Pułapka: Firma widzi, że „paczka poszła”, ale nie zauważa odrzuceń. Problem wychodzi dopiero, gdy kontrahent mówi: „nie mam tej faktury w KSeF”.

Co proszę zrobić: Wprowadzić walidację przed wysyłką (NIP, status kontrahenta, stawki VAT, komplet pól) oraz obowiązkowy raport: przyjęte/odrzucone po każdej paczce.

Dobre rozwiązanie: Test paczki na początku miesiąca + automatyczne powiadomienie do osoby odpowiedzialnej, gdy pojawią się odrzucenia (żeby naprawić to tego samego dnia).

Wniosek: Automatyzacja jest świetna, ale musi mieć „kontrolkę błędu” – inaczej odrzucone faktury będą niewidoczne.

49. Dokumenty towarzyszące (WZ/CMR/protokoły) – KSeF nie załatwia całego kompletu

Sytuacja: Klient wymaga, żeby do faktury był dołączony komplet dokumentów: WZ, list przewozowy, protokół odbioru, kosztorys lub raport prac.

Co się dzieje: Faktura trafia do KSeF, ale dokumenty towarzyszące krążą innym kanałem (mail, portal, chmura). Jeśli nie ma standardu, łatwo o braki.

Pułapka: Faktura ma numer KSeF, ale klient wstrzymuje płatność, bo „brakuje WZ/protokołu” i nie wie, gdzie tego szukać.

Co proszę zrobić: Ustalić firmowy standard: gdzie przechowujemy dokumenty towarzyszące i jak je wiążemy z fakturą (numer KSeF, data, kontrahent, numer z programu).

Kancelaria Podatkowa Patron s.c.
ul. Rzeczna 5
33-300 Nowy Sącz
Tel: 18 541 22 20

NIP: 734-25-86-194
www.biuropatron.pl
biuro@biuropatron.pl
robert.szarata@biuropatron.pl

Dobre rozwiązanie: Folder per faktura lub per miesiąc + nazwa pliku zawiera numer KSeF; w mailu do klienta wysyłamy jeden link do kompletu, zamiast kilku załączników z różnych miejsc.

Wniosek: Płatność przyspiesza nie tylko faktura w KSeF, ale komplet dokumentów w jednym, znanym miejscu.

50. Zmiana rachunku bankowego – na fakturze jest konto, którego klient nie akceptuje

Sytuacja: Firma zmienia rachunek bankowy (lub ma kilka rachunków) i na fakturze pojawia się konto inne niż dotychczas, albo nieaktualne z perspektywy klienta.

Co się dzieje: Wiele firm weryfikuje rachunek przed przelewem (szczególnie przy większych kwotach) i w razie wątpliwości wstrzymuje płatność do wyjaśnienia.

Pułapka: Faktura jest poprawna, ale pieniądze nie wpływają, bo rachunek nie został zaktualizowany w programie, w umowie albo w komunikacji z klientem.

Co proszę zrobić: Po zmianie rachunku zrobić aktualizację w programie fakturującym, stopkach maili i umowach oraz poinformować stałych klientów jednym krótkim komunikatem.

Dobre rozwiązanie: Lista kontrolna „zmiana rachunku” + testowa faktura (wewnętrzna) – żeby upewnić się, że na wizualizacji widnieje właściwe konto.

Wniosek: Aktualny rachunek na fakturze to często warunek szybkiej płatności – warto traktować to jako element procesu, nie detal.

Uwaga: przykłady zostały opracowane przez nasze biuro na bazie doświadczeń i analizy materiałów związanych z KSeF. Mają charakter informacyjny i organizacyjny. W razie wątpliwości prosimy o kontakt – dopasujemy procedurę do Państwa programu i sposobu pracy.