

Jak postępować w razie problemów z wysyłką do KSeF?

Uwaga! W razie problemów z wysłaniem dokumentów do KSeF, **nie kontaktuj się** od razu z nami. Gdyż to nie my odpowiadamy za działanie Krajowego Systemu e-Faktur, działanie Internetu, czy za wprowadzane przez Ciebie dane w dokumentach. Jedynie jeśli masz uzasadnione przypuszczenie, że problem leży po stronie programu, wyślij nam dokładny opis problemu, wraz z treścią komunikatów, na adres email: biuro@matsol.pl. Odpowiemy w godzinach naszej pracy. Na początek przeczytaj dokładnie poniższy opis.

Strona

| 1

Pierwsze kroki w rozwiązaniu problemu.

Zanim przystąpisz do analizy problemu i czytania dalszej części tego dokumentu:

1. Sprawdź czy masz aktualny program i jeśli nie, zaktualizuj go bezpłatnie do najnowszej wersji. Aby to zrobić posłuż się instrukcją w punkcie 1:
<https://matsol.pl/panel/edytor/uploads/files/mhotel-FAQ.pdf>
Nawet jeśli wydają Ci się, że masz aktualny program – upewnij się, według powyższej instrukcji.
1. Upewnij się, że masz prawidłowo skonfigurowany program do integracji z KSeF. Dokładny opis konfiguracji w rozdziale 2 dokumentu:
https://matsol.pl/panel/edytor/uploads/files/hotelowe_ksef.pdf

Wstępne sprawdzanie dokumentów przed wysłaniem...

Program sam sprawdza dokumenty przed ich wysłaniem. Jeśli zauważy jakiś problem, komunikuje to w przejrzysty sposób i anuluje wysłanie. Najważniejsza jest kolumna „Opis problemu” – tam wytłumaczenie co jest przyczyną, że dokument nie może zostać wysłany

Przykład 1. Błędna data wystawienia na dokumencie .

Pojawi się taki komunikat:

Żaden z dokumentów nie może zostać wysłany do KSeF. Przy każdym dokumencie znajduje się wyjaśnienie problemu.

[Kliknij tutaj, by dowiedzieć się jak postępować w takiej sytuacji](#)

| | Numer | Typ | Data wyst. | Nabywca | Opis problemu |
|---|-----------------|---------|------------|---|--|
| ▶ | FSTE/2025/11/31 | Faktura | 28-11-2025 | F.H.U Natalia ul. Targowa 65 3407601914 | Data wystawienia dokumentu nie może być większa niż aktualna |

Drukuj Zamknij [F12]

Zamknij wtedy to okno. Edytuj dokument i ustaw mu prawidłową datę wystawienia. I wyślij ponownie.

Przykład 2. Błędny NIP sprzedawcy.

Program używa też narzędzia do automatycznej walidacji plików e-Faktura. Wtedy komunikaty mogą być bardziej rozbudowane i mniej klarowne. Ale można z nich odczytać co jest problemem. Poniżej przykład, jak zachowa się program, gdy źle uzupełniłeś dane Swojej firmy w konfiguracji KSeF – błędny NIP.

Żaden z dokumentów nie może zostać wysłany do KSeF. Przy każdym dokumencie znajduje się wyjaśnienie problemu.

[Kliknij tutaj, by dowiedzieć się jak postępować w takiej sytuacji](#)

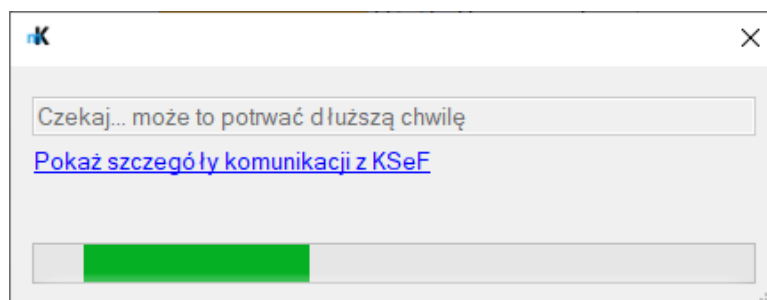
| | Numer | Typ | Data wyst. | Nabywca | Opis problemu |
|---|-----------------|---------|------------|---|---|
| ▶ | FSTE/2025/11/31 | Faktura | 27-11-2025 | F.H.U Natalia ul. Targowa 65 3407601914 | Błąd walidacji pliku e-faktury. 1. Element 'http://crd.gov.pl/wzor/2025/06/25/13775:NIP' jest nieprawidłowy. Wartość '776818742' jest nieprawidłowa przy uwzględnieniu jego typu danych 'http://crd.gov.pl/xml/schematy/dziedzinowe/mf/2022/01/05/eD/Defi |

Drukuj Zamknij [F12]

Wysyłanie dokumentu...

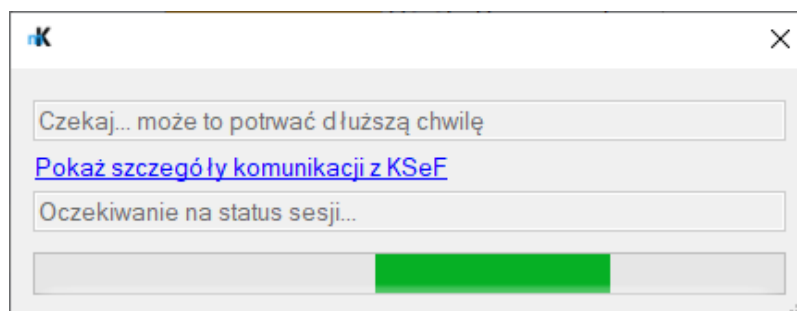
Jeśli dokument przejdzie wstępne sprawdzanie, rozpoczyna się proces wysyłki do KSeF. Pojawi się

wówczas takie okno:



Jeśli wszystko będzie w porządku w powyższym oknie, pojawi się na chwilę napis: „Wszystkie dokumenty zostały wysłane” i okno się zamknie.

Proces wysyłania dokumentu do KSeF może trwać długo. Zależy on od obciążenia systemu KSeF, czyli od szybkości jego działania. Nie jest zależny od programu. Musisz proces wysyłki przeczekać do samego końca, nie możesz zamknąć tego okna ani programu. Jeśli wymusisz zamknięcie programu przed zamknięciem tego okna, program nie będzie wiedział czy ten dokument został wysłany. Jeśli proces wysyłania się przedłuża, możesz kliknąć „Pokaż szczegóły komunikacji”. Wtedy w polu poniżej zobaczysz kolejne kroki komunikacji:



Problem z wysyłką

Zwykle okno wysyłania do KSeF zamknie się automatycznie, bez komunikatów. Oznacza to, że wysyłka przebiegła prawidłowo. Może się zdarzyć, że wystąpią jakieś problemy. Wówczas pojawi się dodatkowe okno, informujące o szczegółach tych problemów.

Przykład 3. Problem z połączeniem z KSeF. Nie działa Internet.

Komunikaty są teraz bardziej rozbudowane, bowiem pokazane są również szczegóły błędu. Natomiast dla Ciebie najważniejsza jest „Sugestia”. Tam program sugeruje co może być problemem

Żaden z dokumentów nie został wysłany do KSeF. Przy każdym dokumencie znajduje się wyjaśnienie problemu.

[Kliknij tutaj, by dowiedzieć się jak postępować w takiej sytuacji](#)

| Numer | Typ | Data wyst. | Nabywca | Opis problemu | Sugestia |
|-----------------|---------|------------|---|--|--|
| FSTE/2025/11/31 | Faktura | 27-11-2025 | F.H.U Natalia ul. Targowa 65 3407601914 | Problem z uruchomieniem usługi KSeF. StartServices.[10]. Message: Nieznany host (ksef-test.mf.gov.pl:443). StackTrace: at System.Net.Http.HttpConnectionPool.ConnectToHost(Int32 port, HttpRequestMessage initialRequest, Boolean async, CancellationToken cancellationToken) at System.Net.Http.HttpConnectionPool.ConnectToHostAsync(Int32 port, HttpRequestMessage request, Boolean async, CancellationToken | Sprawdź połączenie z Internetem. Sprawdź dostępność stron rządowych. Sprawdź certyfikaty. Spróbuj zaktualizować program. |

Drukuj Zamknij [F12] Sprawdź log komunikacji z KSeF

Załóżmy, że masz problem z Internetem. W takiej sytuacji powinieneś wysłać dokument później. A jeśli Twój klient nie może czekać – wystaw mu fakturę w trybie „offline” i doślesz ją później do KSeF:

| | | | | | | |
|-------------|-----------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|-------|
| Do wysłania | F.H.U Natalia | 27 listopada 2025 | 55,28 | 67,99 | 67,99 | Gotów |
| Wysłany | eF KSeF - Krajowy System e-Faktur | | | | | |
| Do wysłania | Dorota Szczepańska | 26 listopada 2025 | | | | Gotów |
| Do wysłania | Danuta Zawadzka | 26 listopada 2025 | | | | Gotów |
| Wysłany | Danuta Zawadzka | 26 listopada 2025 | 500,00 | 600,00 | 600,00 | Gotów |

Wyślij do KSeF

- Wystaw w trybie 'Offline'
- Status KSeF
- Wygeneruj plik e-Faktura XML
- Wizualizacja e-Faktury

Przykład 4. Problem z certyfikatem autoryzacyjnym.

To przykład sytuacji, gdy źle wgrałeś certyfikat i przez to program nie może się połączyć do KSeF.

Żaden z dokumentów nie został wysłany do KSeF. Przy każdym dokumencie znajduje się wyjaśnienie problemu.

[Kliknij tutaj, by dowiedzieć się jak postępować w takiej sytuacji](#)

| Numer | Typ | Data wyst. | Nabywca | Opis problemu | Sugestia |
|-----------------|---------|------------|---|--|---|
| FSTE/2025/11/31 | Faktura | 27-11-2025 | F.H.U Natalia ul. Targowa 65 3407601914 | Problem z uruchomieniem usług KSeF. StartServices.[7]. Message: The certificate contents do not contain a PEM with a CERTIFICATE label, or the content is malformed. StackTrace: at System.Security.Cryptography.X509Certificates.X509Certificate2.CreateFromPem(ReadOnlySpan`1 certPem) at | Sprawdź po połączenie z Internetem. Sprawdź dostępność stron rządowych. Sprawdź certyfikaty. Spróbuj zaktualizować program. |

Drukuj Zamknij [F12] Sprawdź log komunikacji z KSeF

Sugestia programu jest taka sama jak poprzednio – jednym z jej punktów jest „Sprawdź certyfikaty”. Ale w opisie problemu można zauważyć opis w języku angielskim, sugerujący problemy z certyfikatem.

Przykład 5. Wysłano ten sam dokument drugi raz.

To sytuacja kiedy dokument został wysłany do KSeF, ale przez niego odrzucony. W tym przypadku wysłano duplikat faktury.

Żaden z dokumentów nie został wysłany do KSeF. Przy każdym dokumencie znajduje się wyjaśnienie problemu.

[Kliknij tutaj, by dowiedzieć się jak postępować w takiej sytuacji](#)

| Numer | Typ | Data wyst. | Nabywca | Opis problemu | Sugestia |
|-----------------|---------|------------|--|--|---|
| FSTE/2025/11/25 | Faktura | 24-11-2025 | Barbara Wiśniewska ul. Topolowa 15/8 2658329550 | Błąd przetwarzania faktury Błąd przetwarzania faktury. Code: 440. Info: Duplikat faktury.. Duplikat faktury. Faktura o numerze KSeF: 7768187421-20251125-0100A03A6F3A-59 została już prawidłowo przesłana do systemu w sesji: 20251125-SO-1D378C6000-F43DFCBC53-16 | Sprawdź czy nie wysłałeś już tej faktury do KSeF. Jeśli nie, sprawdź poprawność faktury i wyślij ją ponownie. |

Drukuj Zamknij [F12] Sprawdź log komunikacji z KSeF

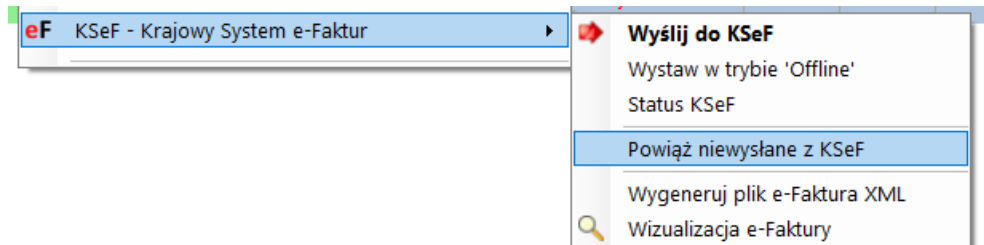
W tym konkretnym przypadku powinieneś oznaczyć dokument u siebie w programie jako wysłany.

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|---------|
| Wysłany offline | | 24 listopada 2025 | 507,00 | 623,61 | 623,61 | Gotówka |
| Do wysłania | Barbara Wiśniewska | 24 listopada 2025 | 520,00 | 639,60 | 639,60 | Gotówka |
| Do wysłania | eF KSeF - Krajowy System e-Faktur | | | | | |
| Wysłany offline | Adam Jakubowski | 24 listopada 2025 | | | | |
| Offline | Danuta Zawadzka | 24 listopada 2025 | | | | |
| Wysłany offline | Adam Jakubowski | 24 listopada 2025 | 520,00 | 639,60 | 639,60 | Gotówka |

I przycisk Zmień, obok pola Status.

Przykład 6. Wysyłanie dokumentu trwało bardzo długo i KSeF i tak go nie przetworzył.

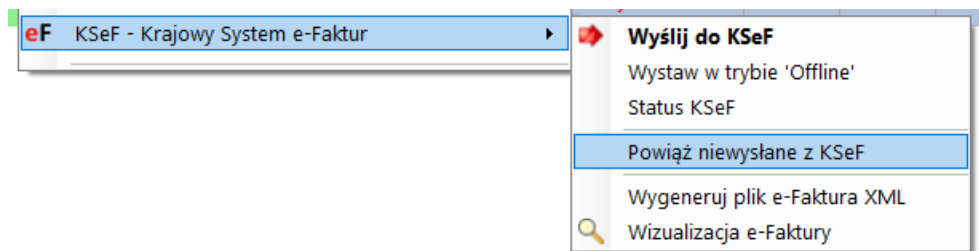
Spodziewamy się, że może dojść do takiej sytuacji, że KSeF na tyle długo będzie przetwarzał dokument, że nie uda się tego zrobić podczas jednej sesji wysyłania. Wówczas program po długim czasie oczekiwania da komunikat, że wysyłka się nie powiodła. Jednak za jakiś czas, np. po godzinie lub dłużej, faktura zostanie jednak przetworzona w KSeF i tam się pojawi. Możesz użyć funkcji „Powiąż niewysłane z KSeF”, np. za godzinę od problemowej wysyłki, lub następnego dnia.



Program przeszukuje KSeF i jak znajdzie fakturę, wiąże ją z tą w programie.

Przykład 7. Proces wysyłki do KSeF trwał długo, a ty wyłączyłeś w tym czasie komputer

Może to oznaczać, że wysyłka została zainicjowana i KSeF przetworzy ten dokument, mimo niedokończonego procesu wysyłki. Wtedy po jakimś czasie, np. po godzinie lub dłużej, użyj funkcji „Powiąż niewysłane z KSeF”.



Program przeszukuje KSeF i jak znajdzie fakturę, wiąże ją z tą w programie.

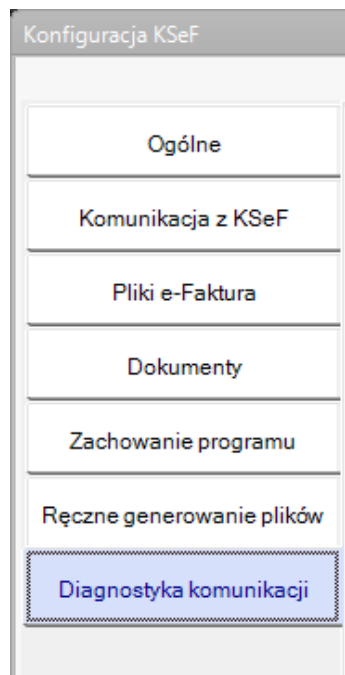
Problem z programem

Jeśli podejrzewasz, że problem z działaniem integracji może wynikać z problemu w programie, wykonaj na początek w podanej kolejności:

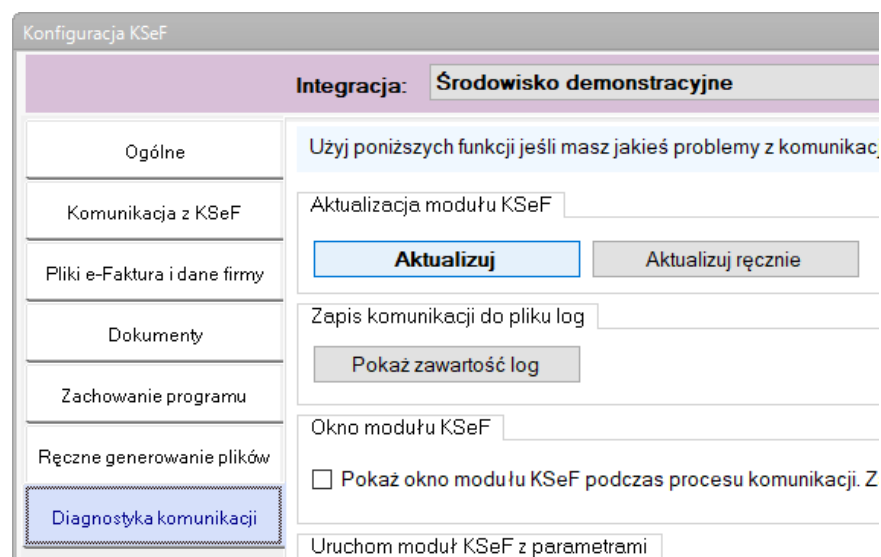
1. Aktualizację programu wg instrukcji w punkcie 1:
<https://matsol.pl/panel/edytor/uploads/files/mhotel-FAQ.pdf>
 Nawet jeśli wydają Ci się, że masz aktualny program, postępuj wg powyższej instrukcji. Przy czym najlepiej zrób aktualizację Sposobem 2, z powyższej instrukcji.
2. Po zaktualizowaniu programu, jeśli problem nie ustąpił, wykonaj aktualizację modułu mKSeF. W tym celu wejdź w KSeF-> Konfiguracja:



I wybierz zakładkę Diagnostyka komunikacji...



I zaktualizuj moduł KSeF za pomocą widocznego tam przycisku Aktualizuj:



Może się zdarzyć problem z działaniem programu, np. awaria komputera, lub musiałeś przenieść program na inny komputer i nie masz klucza aktywującego. A my możemy wygenerować nowy, tylko w godzinach naszej pracy. W takich lub podobnych sytuacjach, jeśli potrzebujesz pilnie wystawić dokument dla klienta, możesz skorzystać ze strony rządowej KSeFu. W tym celu przejdź na stronę:

<https://ap.ksef.mf.gov.pl/>

Zaloguj się i wystaw fakturę. Jest to znacznie mniej wygodne niż w naszym programie, jednak w sytuacji awaryjnej możesz z tej opcji skorzystać.

Inne problemy

Zakładamy, że mogą pojawić się jakieś inne problemy, nieopisane wyżej. Wówczas do ich diagnozy może być pomocny plik log, który zapisuje ostatnie operacje modułu KSeF :



Możesz wykorzystać również zakładkę „Diagnostyka komunikacji” z okna konfiguracji KSeF:



