

# IVR szövegvkönyv

## 1. Munkaidő alatt:

Menü Tartalma	Szövegvkönyv
Üdvözlés	<p>Köszöntjük a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Általános Tájékoztató Rendszerében!</p> <p>[Amennyiben kérdése a (AKTUALITÁS) vonatkozik, kérjük, válassza a (AKTUÁLIS) menüpontot]</p> <p>Kérjük, hogy a telefonja nyomógombjainak segítségével válasszon az alábbi menüpontok közül.</p>
(1) Adójogszabályok, bevallások értelmezésével kapcsolatos tájékoztatás	Adójogszabályok értelmezésével, bevallások kitöltésével kapcsolatos általános tájékoztatás: 1-es gomb.
(2) Adókötelezettségek, adóeljárás	Igazolásokkal, adatbejelentésekkel, fizetési kedvezményekkel, adókártyával, valamint egyéb eljárási kérdésekben tájékoztatás: 2-es gomb.
(3) Számítástechnikai segítségnyújtás programok telepítésével, nyomtatványok elektronikus elküldésével illetve az EBEV portál használatával kapcsolatban	Adóhatósági programok telepítésével, nyomtatványok elektronikus elküldésével, EBEV portál használatával kapcsolatban tájékoztatás: 3-as gomb.
(4) Csekk igénylése	Postai csekk igénylése: 4-es gomb
(5) Vámigazgatási, jövedéki igazgatási, regisztrációs adóval, valamint import áfával kapcsolatos ügyek	Vámszabályokkal, jövedéki, regisztrációs adóval, illetve import áfával kapcsolatos tájékoztatás: 5-ös gomb.
(6) Átkapcsolás az Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerbe	Konkrét, folyamatban lévő ügyeivel kapcsolatban ügyintézés, érdeklődés, amennyiben rendelkezik ügyfélazonosító-számmal és PIN kóddal: 6-os gomb.

Főmenü	Almenü
(1) Adójogszabályok, bevallások értelmezésével kapcsolatos tájékoztatás	<p>A következő menüpontok közül választhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Személyi jövedelemadó bevalláshoz kapcsolódó adók: 1-es gomb;</li> <li>▪ Járulékok, hozzájárulások: 2-es gomb</li> <li>▪ Kisadózó vállalkozások tételes adója: 3-as gomb;</li> <li>▪ ÁFA, EKAER: 4-es gomb</li> <li>▪ Társasági adó, kisvállalati adó: 5-ös gomb;</li> <li>▪ Illetékek: 6-os gomb;</li> <li>▪ Egyéb adónemek: 7-es gomb;</li> <li>▪ Ügyintéző kapcsolása: 0-ás gomb.</li> </ul> <p>Vissza a főmenübe: # gomb.</p>
(2) Adókötelezettségek, adóeljárá	*kapcsolás ügyintézőhöz*
(3) Számítástechnikai segítségnyújtás programok telepítésével, nyomtatványok elektronikus elküldésével illetve az EBEV portál használatával kapcsolatban	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adóhatósági programok telepítése, nyomtatványok elektronikus elküldése: 1-es gomb.</li> <li>▪ EBEV portál használata: 2-es gomb.</li> </ul> <p>Vissza a főmenübe: # gomb.</p>
(4) Csekk igénylése	*kapcsolás ügyintézőhöz*
(5) Vám szabályokkal, jövedéki adóval, regisztrációs adóval kapcsolatos tájékoztatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vámszabályok: 1-es gomb.</li> <li>▪ Jövedéki adó: 2-es gomb.</li> <li>▪ Regisztrációs adó: 3-as gomb.</li> </ul> <p>Vissza a főmenübe: # gomb.</p>
(6) Átkapcsolás az Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszerbe	*átkapcsolás az ÜCC-be*

## **2. Munkaidőn kívül:**

Köszöntjük a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Általános Tájékoztató Rendszerében.

Az adó- és vámhatóság telefonos munkatársai hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.30-tól 16 óráig, a pénteki munkarend szerinti munkanapokon 8.30-tól 13.30-ig fogadják hívásaikat. Az ügyfélkapu használatával kapcsolatos kérdésben a Kormányzati Ügyfélvonal 1818-as vonala 0-24 óráig rendelkezésre áll.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a NAV internetes honlapján rendszerezetten és naprakészen találhat meg minden olyan információt, amely a kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges, illetve amely az előírások értelmezését segíti. Az állami adó- és vámhatóság honlapján a Kapcsolat menüpontban írásban teheti fel összetettebb adózási kérdéseit, ez esetben e-mail útján válaszolunk megkeresésére. Kérjük, ha szükséges, hívását ismétlje meg a következő munkanapunkon.  
Köszönjük.