

**Regulamin wystawiania i przesyłania faktur za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej przez
Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z/s w Ustroniu**

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Podstawą prawną przesyłania faktur w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2011 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity Dz.U. z 2016 r. poz. 710 ze zm.) zwana dalej Ustawą lub akt prawny zastępujący wyżej wymienioną Ustawę.
2. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.) tworzy się niniejszy regulamin wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem.
3. Regulamin określa zasady wykonywania czynności wystawiania i przesyłania faktur za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej oraz zasady korzystania z takich faktur przez Odbiorców Przedsiębiorstwa Wodociągów Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Przedsiębiorstwo** - Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. w Ustroniu, ul. Myśliwska 10, 43-450 Ustroń.
2. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Wodociągami Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
3. **Umowa** – obowiązująca umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
4. **E-faktura** – w tym: faktura, faktura korygująca, duplikat faktury – udostępniona w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.
5. **Wniosek e-faktura** – pisemna zgoda udzielona przez Odbiorcę Przedsiębiorstwa na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
6. **e-BOK** – elektroniczne biuro obsługi Klienta – samoobsługowy system umożliwiający zarządzanie usługami w WZC.

§ 2

Warunki wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej.

1. **Przedsiębiorstwo** wystawia i przesyła faktury w formie elektronicznej gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści w rozumieniu art.106 m Ustawy.
2. Warunkiem przesyłania faktury w formie elektronicznej jest posiadanie aktualnej **Umowy** o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oraz złożenie **Wniosku e-faktura**.
3. Druk formularza **Wniosku e-faktura** dostępny jest na stronie internetowej oraz w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie **Przedsiębiorstwa**.
4. Formularz **Wniosku e-faktura** można przekazać osobiście lub listownie pod adres siedziby **Przedsiębiorstwa**:

**Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o.
ul. Myśliwska 10**

43-450 Ustroń

z dopiskiem: **E-FAKTURA**

Aktywacja usługi może nastąpić również poprzez złożenie oświadczenia za pomocą elektronicznego biura obsługi Klienta **e-BOK** pod adresem <https://ebok.wzc.com.pl/>

5. Podając w formularzu **Wniosku e-faktura** adres poczty elektronicznej, **Odbiorca** oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu.
6. Formatem faktury, faktury korygującej oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Document Format).
7. Przesyłanie e-faktur następować będzie cyklicznie i rozpocznie się w terminie do 14 dni roboczych od dnia, w którym **Przedsiębiorstwo** otrzymało prawidłowo wypełniony formularz **Wniosku e-faktura**.
8. **E-faktura** będzie dostarczana do **Odbiorcy** za pośrednictwem poczty elektronicznej z adresu e-mail **Przedsiębiorstwa** tj.: efaktura@wzc.com.pl
9. **Odbiorca** nie posiadający aktywnej usługi **e-BOK** o wystawieniu **E-faktury** informowany jest obligacyjnie poprzez wysłanie maila z fakturą w formie załącznika.
10. Jedna wiadomość e-mail zawiera tylko jeden załącznik z **E-fakturą**.
11. **Odbiorca** posiadający aktywną usługę **e-BOK** o wystawieniu **E-faktury** informowany jest obligacyjnie poprzez wysłanie maila z informacją o wystawieniu faktury i możliwości jej obejrzenia w elektronicznym biurze obsługi Klienta.

§ 3

Wymagania techniczne.

1. Usługa **E-faktura** dostępna jest dla **Odbiorców** korzystających z najnowszych przeglądarek internetowych typu: Internet Explorer, Firefox, Chrome i które mają włączoną akceptację plików cookie. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, **Przedsiębiorstwo** nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
2. Warunkiem korzystania z usługi **E-faktura** jest:
 - a) posiadanie aktywnego adresu e-mail,
 - b) zainstalowanego aktualnego oprogramowania „Adobe Acrobat Reader” służącego do podglądu dokumentu (oprogramowanie dostępne na stronie <https://get.adobe.com/pl/reader/>).

§ 4

Aktualizacja adresu e-mail.

1. Zmiany adresu poczty elektronicznej (e-mail), na który mają być przesyłane e-faktury, **Odbiorca** dokonuje w formie pisemnej na podstawie prawidłowo wypełnionego formularza **Wniosku e-faktura** udostępnionego na stronie internetowej, w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie **Przedsiębiorstwa** lub za pomocą **e-BOK**.
2. Przesyłanie e-faktur na zaktualizowany adres e-mail następować będzie cyklicznie i rozpocznie się w terminie do 14 dni roboczych od dnia, w którym **Przedsiębiorstwo** otrzymało prawidłowo wypełniony formularz **Wniosku e-faktura**.
3. W przypadku braku powiadomienia przez **Odbiorcę** o zmianie adresu poczty elektronicznej, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail, jest uważana za

prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.

§ 5

Rezygnacja z usługi E-faktura.

1. **Odbiorca** usług jest uprawniony do rezygnacji z usługi e-faktura. Rezygnacji **Odbiorca** dokonuje w formie pisemnej na podstawie prawidłowo wypełnionego formularza **Wniosku e-faktura** udostępnionego na stronie internetowej, w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie **Przedsiębiorstwa** lub za pomocą e-BOK.
2. **Przedsiębiorstwo** traci prawo do przesyłania **Odbiorcy** faktur w formie elektronicznej w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania formularza **Wniosku e-faktura** lub wyłączenia usługi za pomocą **e-BOK**. W przypadku otrzymania przez **Odbiorcę** informacji o zmianie Regulaminu, **Odbiorca** może żądać niezwłocznego zaprzestania przesyłania **Odbiorcy** faktur w formie elektronicznej.
3. Faktury dotyczące kolejnego okresu rozliczeniowego będą przesyłane w formie papierowej na wskazany w **Umowie** adres korespondencyjny.
4. Ponowna aktywacja usługi wymaga powtórzenia procedur opisanych w § 2 niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez **Odbiorcę** ostatnia faktura (faktura rozliczeniowa) może być wystawiona i wysłana w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny **Odbiorcy**.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne.

1. **Odbiorca** ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez **Przedsiębiorstwo** obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje zgłaszane mogą być w formie pisemnej, elektronicznej na adres: reklamacja@wzc.com.pl lub za pomocą **e-BOK**.
3. Reklamacja rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian związanych z oprogramowaniem modułu e-faktura.

§ 7

Postanowienia końcowe.

1. **Przedsiębiorstwo** nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie przez **Odbiorcę** osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
2. **Przedsiębiorstwo** nie odpowiada za mylnie podany adres e-mail.
3. **Odbiorca** usług zobowiązuje się do utrzymania aktywnego adresu e-mail wskazanego we **Wniosku e-faktura**.
4. **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. O powyższym zdarzeniu **Odbiorca** zostanie niezwłocznie powiadomiony poprzez umieszczenie na stronie internetowej **Przedsiębiorstwa** www.wzc.com.pl stosownej informacji.

5. W sytuacji czasowego zawieszenia usługi lub trwałego zaprzestania świadczenia usługi przesyłania faktur w formie elektronicznej, **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie prawo do wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących i duplikatów faktur w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny **Odbiorcy**.
6. Administratorem danych osobowych Użytkownika są Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. w Ustroniu, w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1). Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się pod adresem: <https://www.wzc.com.pl/main/ochrona-danych>
7. W przypadku uzyskania przez **Przedsiębiorstwo** wiadomości o korzystaniu przez **Odbiorcę** z usługi **E-faktury** niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, **Przedsiębiorstwo** może przetwarzać dane osobowe **Odbiorcy** w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności **Odbiorcy**, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
8. **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usług **E-faktury** w każdym czasie bez potrzeby podania przyczyny. O powyższym **Odbiorca** niezwłocznie zostanie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej.
9. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej **Przedsiębiorstwa**: www.wzc.com.pl.
10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy szczególne.
11. Regulamin obowiązuje od dnia 17.10.2019 r.

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 22/VII/X/2019 z posiedzenia Zarządu Wodociągów Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z/s w Ustroniu odbytego w dniu 17.10.2019 r.