

Regulamin przesyłania faktur w formie elektronicznej

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 7/2021 Prezesa Zarządu
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Czerwionce-Leszczynach
z dnia 19.04.2021 r.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu faktur, korekt faktur oraz ich duplikatów zwanych (dalej e-faktura) w formie elektronicznej przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Czerwionce-Leszczynach (dalej PWiK).
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej PWiK www.pwikcl.pl w zakładce Obsługa klienta / e-faktura w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. PWiK zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. O wszystkich zmianach Klient zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronach serwisu www.pwikcl.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Klientom Regulaminu na stronie internetowej PWiK. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
4. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

II. Definicje

PWiK – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Czerwionce-Leszczynach przy ul. Nowy Dwór 20 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach pod numerem KRS 0000106804, NIP 6422244489, Regon 273535471 będącą wystawcą faktury elektronicznej.

BOK - Biuro Obsługi Klienta PWiK.

Klient - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z PWiK umowy o zaopatrzenie wodę lub/i odprowadzanie ścieków.

E-faktura - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w odpowiednich ustawach i rozporządzeniach.

Akceptacja – zgoda udzielona przez Klienta na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej.

III. Wymagania techniczne

Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania faktur elektronicznych jest :

- a) dostęp do urządzenia z oprogramowaniem umożliwiającym odczyt dokumentu w formacie PDF;
- b) posiadanie adresu e-mail.

IV. Warunki przesyłania faktur w formie elektronicznej

1. PWiK wystawia i przesyła faktury elektroniczne z zachowaniem następujących wymogów określonych w Ustawie o VAT:
 - a) otrzymania akceptacji Klienta na stosowanie faktury elektronicznej;
 - b) zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury elektronicznej.
2. PWiK przesyła w formacie PDF (Portable Document Format) fakturę wraz z ewentualnymi załącznikami związanymi z wysłaną fakturą, z adresu poczty elektronicznej faktury@pwikcl.pl . Powyższy adres służy wyłącznie do automatycznej wysyłki faktur.
3. Dostęp do e-faktur nie wymaga podania hasła.
4. Faktura przesyłana w formie elektronicznej zgodnie z Ustawą jest równoznaczna z przesyłaniem faktury wystawionej w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.
5. Faktury korygujące i duplikaty do faktury elektronicznej również będą przesyłane w formie elektronicznej.
6. Każda faktura wysyłana będzie oddzielnym e-mailem.
7. Za dzień doręczenia faktury elektronicznej uważa się dzień wysłania faktury elektronicznej.

V. Akceptacja stosowania faktury elektronicznej

1. Klient może wyrazić akceptację stosowania faktur elektronicznych poprzez wypełnienie i podpisanie „Oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną” (załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu) dostępnego również na stronie internetowej PWiK w zakładce Obsługa klienta/e-faktury
2. Klient może przekazać prawidłowo wypełniony formularz za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - a) korespondencyjnie poprzez przesłanie pocztą na adres siedziby: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. 44-230 Czerwionka-Leszczyny, ul. Nowy Dwór 20;
 - b) dostarczenie osobiście do skrzynki podawczej znajdującej się przy drzwiach wejściowych do siedziby PWiK lub do BOK;
 - c) w postaci elektronicznej poprzez przesłanie skanu podpisanego oświadczenia w formacie pliku PDF na adres: bok@pwikcl.pl lub pwikcl@pwikcl.pl .
3. Wskazując adres poczty elektronicznej, na który ma zostać przesłana faktura elektroniczna, Klient oświadcza, że jest uprawniony do korzystania z tego adresu, a wysłanie faktury elektronicznej pod ten adres gwarantuje jej otrzymanie przez Klienta. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
4. Weryfikacja podanego przez Klienta adresu e-mail odbywać się będzie niezwłocznie, jednak nie później niż po upływie 14 dni od dnia wpłynięcia prawidłowo wypełnionego „Oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną”, poprzez wysłanie na niego testowej

wiadomości z adresu PWiK bok@pwikcl.pl . Po zwrotnym potwierdzeniu przez Klienta otrzymania testowej wiadomości usługa przesyłania faktur drogą elektroniczną zostanie niezwłocznie udostępniona.

5. PWiK nie odpowiada za mylnie podany przez Klienta adres poczty e-mail.
6. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur elektronicznych nie pozbawia PWiK prawa do wystawiania i przesyłania faktur, duplikatów faktur i faktur korygujących w formie papierowej w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających przesyłanie faktur drogą elektroniczną.

VI. Zmiana adresu e-mail i rezygnacja z faktury elektronicznej

1. Klient zobowiązuje się do utrzymania aktywnego adresu e-mail. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane wiadomości e-mail o wystawieniu e-faktury, Klient zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych.
2. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą formularza „Zmiana adresu e-mail” (załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu) dostępnego również na stronie internetowej PWiK w zakładce Obsługa klienta/e-faktury.
3. Zmiana adresu e-mail na aktualny dokonywana będzie wg zasad opisanych w pkt V.4.
4. PWiK nie ponosi negatywnych skutków nieodebrania e-faktury w sytuacji gdy zostanie przesłana pod adres e-mail wskazany w Akceptacji o zmianie którego Klient nie poinformował .
5. Klient może dokonać rezygnacji z możliwości otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Wycofanie akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną” (załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu) dostępnego również na stronie internetowej PWiK w zakładce Obsługa klienta/e-faktury.
6. PWiK zaprzestaje przesyłania e-faktur niezwłocznie, jednak nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego formularza.
7. Po wycofaniu akceptacji następne faktury będą wystawione w formie papierowej.
8. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z pkt V.2.

VII. Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi objętej niniejszym Regulaminem niezgodnie z warunkami i zasadami w nim określonymi.
2. Zgłoszenie przez Klienta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji co do wykonania usługi możliwe jest:
 - a) korespondencyjnie poprzez przesłanie pocztą na adres siedziby: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. 44-230 Czerwionka-Leszczyny, ul. Nowy Dwór 20;
 - b) dostarczenie osobiście do skrzynki podawczej znajdującej się przy drzwiach wejściowych do siedziby PWiK lub BOK;
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pwikcl.pl lub pwikcl@pwikcl.pl .
3. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres do korespondencji oraz adres poczty elektronicznej, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.

4. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.
5. O rozstrzygnięciu reklamacji PWiK powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

VIII. Postanowienia końcowe

1. PWiK zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu Klient zostanie niezwłocznie poinformowany poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.pwikcl.pl> stosownego komunikatu.
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia PWiK prawa do wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących i duplikatów faktur w formie papierowej w przypadkach przewidzianych przez prawo, a w szczególności w sytuacji czasowego zawieszenia świadczenia usługi przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.
3. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystania z usługi, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami na które PWiK nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności.
4. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane przez sąd właściwy dla siedziby PWiK.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.
6. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
7. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.