

# Regulamin wystawiania i dostarczania faktur w formie elektronicznej oraz powiadomień za pomocą usługi SMS przez PWIK Sp. z o.o. w Czerwionce-Leszczynach

## §1. Postanowienia ogólne

1. Podstawą prawną w zakresie wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.) zwana dalej Ustawą.

2. Regulamin opracowany został zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).

3. Regulamin określa:

- a) zasady wystawiania i przesyłania faktury w formie elektronicznej, zwanej dalej e-fakturą,
- b) zasady korzystania z faktur wystawianych i dostarczanych przez Przedsiębiorstwo,
- c) zasady korzystania z usługi powiadomień SMS świadczonej przez Przedsiębiorstwo,

4. Każdy odbiorca usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, zwany dalej Klientem, wyrażający wolę otrzymywania e-faktur i powiadomień SMS zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem i potwierdzeniem tego faktu przy rejestracji w systemie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanym dalej EBOK.

5. Przesłanie i udostępnienie Klientowi e-faktury jest równoznaczne i zastępujące przesłanie dokumentu w formie papierowej.

6. Za datę dostarczenia e-faktury przez Przedsiębiorstwo uznaje się dzień wpływu wiadomości na pocztę (serwer) wiadomości e-mail Klienta.

## §2. Słowniczek pojęć

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

**Przedsiębiorstwo** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Czerwionce-Leszczynach przy ul. Nowy Dwór 20, 44-230 Czerwionka-Leszczyny, e-mail: [pwikcl@pwikcl.pl](mailto:pwikcl@pwikcl.pl). Telefon: 32 431 81 80

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem i udzieliła pisemnej zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej,

**EBOK** – serwis Internetowego Biura Obsługi, znajdujący się pod adresem internetowym [ebok.pwikcl.pl](http://ebok.pwikcl.pl)

**e-faktura** – faktura lub korekta faktury udostępnione klientowi przez przedsiębiorstwo w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy,

**e-mail** – adres poczty elektronicznej dla udostępniania e-faktur, wskazany przez klienta w „formularzu akceptacji faktur przesyłanych w formie elektronicznej”,

**Powiadomienie SMS** – wiadomość wysłana za pośrednictwem systemu teleinformatycznego na podany przy rejestracji przez Klienta numer telefonu,

**Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów stron internetowych, niezbędny do korzystania z usługi EBOK,

**Numer klienta** – numer, który nadawany jest przez przedsiębiorstwo dla każdego użytkownika na podstawie zawartej umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków; numer ten widnieje na każdej fakturze i składa się z sześciu znaków: wielkiej litery „S” oraz pięciu cyfr,

### § 3. Zgoda na otrzymywanie faktur i korekt faktur w formie elektronicznej oraz na komunikację SMS

1. E-faktury mogą być przesyłane każdemu klientowi posiadającemu aktualną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków mogą być przesyłane e-faktury, pod warunkiem złożenia stosownego formularza, dostępnego na stronie internetowej [www.pwikcl.pl](http://www.pwikcl.pl), lub w siedzibie Przedsiębiorcy.

2. Warunkiem skorzystania przez klienta z możliwości otrzymywania powiadomień o nowych fakturach oraz powiadomień SMS jest zarejestrowanie się w serwisie EBOK, z którego korzystanie jest niezbędne w celu uzyskania dostępu do faktur w formie elektronicznej. Rejestracji Klient dokonuje poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie: [ebok.pwikcl.pl](http://ebok.pwikcl.pl)

3. Podając we wniosku adres e-mail klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu e-mail, ani za działania operatorów internetowych.

4. Dniem doręczenia e-faktury jest data jej wystawienia.

5. Powiadomienie o przesłanej e-fakturze wysyłane jest na adres e-mail wskazany przez klienta we wniosku.

### § 4. Przesyłanie e-faktur i komunikacja SMS

1. Formatem e-faktury jest PDF (Portable Document Format).

2. Celem dokonania podglądu oraz weryfikacji faktur klient ma obowiązek posiadać na swoim urządzeniu zainstalowany i zaktualizowany do najnowszej wersji program do odczytywania plików w formacie PDF.

3. E-faktura jest dostarczana do klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej pod warunkiem, że Przedsiębiorstwo dysponuje poprawnym adresem poczty elektronicznej Klienta. W przeciwnym przypadku oraz w razie zaistnienia innych, istotnych przeszkód, Przedsiębiorstwo może dostarczyć faktury do Klienta w formie papierowej na podany adres do korespondencji.

4. Faktury korygujące i duplikaty e-faktur są przesyłane do Klienta również w formie elektronicznej.

5. Korzystanie z powiadomień SMS jest usługą bezpłatną dla Klienta na obszarze Polski. Powiadomienie SMS może zawierać informacje o :

- a) wystawieniu faktury,
- b) zbliżającym się terminie płatności faktury,
- c) upływie terminu płatności faktury,
- d) zaległych płatnościach,
- e) awariach i planowanych pracach na sieciach wodno-kanalizacyjnych w miejscu zamieszkania klienta,

6. Spółka ponosi pełną odpowiedzialność za formę i treści oferowane w ramach serwisu powiadomień SMS.

#### §5. Zmiana adresu e-mail, rezygnacja z otrzymywania faktur w formie elektronicznej.

1. Klient zobowiązuje się do utrzymania aktywnego adresu e-mail. W przypadku zmiany adresu wskazanego przez klienta, na który mają być wysyłane wiadomości e-mail o wystawieniu e-faktury, Klient jest zobowiązany dokonać aktualizacji odpowiednich danych w systemie EBOK.

2. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą formularza „Zmiana adresu e-mail” dostępnego również na stronie internetowej PWiK w zakładce Obsługa klienta/e-faktury.

3. W przypadku braku powiadomienia przez Klienta o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail jest uważana za prawidłowo doręczoną przez Przedsiębiorstwo i wywołuje wszelkie skutki prawne jak w przypadku doręczenia korespondencji.

4. Klient może dokonać rezygnacji z możliwości otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Wycofanie akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną” dostępnego również na stronie internetowej PWiK w zakładce Obsługa klienta/e-faktury.

5. Wpłynięcie formularza "Wycofanie zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej" oznacza, że klient rezygnuje z otrzymywania faktur w formie elektronicznej i jest jednoznaczna z usunięciem konta w systemie EBOK.

## § 6. Wyłączenie odpowiedzialności

Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Błędnie podany przez użytkownika adres poczty e-mail.
2. Niedostarczenie informacji SMS z powodu podania nieprawidłowego numeru telefonu komórkowego.
3. Korzystanie z usług opisanych w niniejszym regulaminie przez osoby inne niż klient oraz szkody tym spowodowane.
4. Przerwy w świadczeniu usług zaistniałe z przyczyn technicznych operatorów telefonii komórkowej lub innych przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.
5. Problemy w świadczeniu usług, jeżeli nastąpiły one w skutek zdarzeń, których Przedsiębiorstwo przy zachowaniu należytej staranności nie było w stanie przewidzieć lub którym nie można było zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystania z usługi.

## § 7. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez Przedsiębiorstwo obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu. Reklamacje zgłaszane są w formie pisemnej na adres Przedsiębiorstwa lub elektronicznej na adres: [ebok@pwikcl.pl](mailto:ebok@pwikcl.pl)

2. Reklamacja nie może dotyczyć nieprawidłowości w funkcjonowaniu przeglądarki internetowej, sprzętu Klienta lub łączy internetowych lub błędów wynikających z działań podejmowanych przez Klienta.

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.

## § 8. Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi wystawiania i przesyłania e-faktur oraz powiadomień SMS celem przeprowadzenia prac konserwatorskich oraz w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych zdarzeń.

2. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość zaprzestania świadczenia usług wystawiania i przesyłania e-faktur oraz powiadomień SMS w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu Odbiorca zostanie niezwłocznie poinformowany poprzez umieszczenie stosownego komunikatu na stronach serwisu [www.pwikcl.pl](http://www.pwikcl.pl)

3. Oświadczenie klienta o akceptacji e-faktur nie pozbawia Przedsiębiorstwa 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.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o podatku od towarów i usług, o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

## § 9. Klauzula informacyjna RODO

**Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informujemy, że:**

1. Administratorem Pani / Pana danych osobowych jest **Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Czerwionce-Leszczynach (44-230), ul. Nowy Dwór 20, tel.: (32) 431 81 80, e-mail: [pwikcl@pwikcl.pl](mailto:pwikcl@pwikcl.pl).

2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować:

- za pośrednictwem adresu e-mail: [iod@pwikcl.pl](mailto:iod@pwikcl.pl),
- telefonicznie pod numerem: (32) 431 81 80.

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

a) E-faktura (faktura elektroniczna)

**Dane osobowe (w szczególności imię i nazwisko/nazwa firmy, adres, NIP/PESEL, adres e-mail) będą przetwarzane w celu przesyłania faktur drogą elektroniczną.**

Podstawa prawna:

- art. 6 ust. 1 lit. B RODO – wykonanie umowy, lub
- art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda (jeżeli e-faktura wymaga odrębnej akceptacji).

b) Powiadomienia SMS i/lub e-mail

Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail) będą przetwarzane w celu przesyłania informacji dotyczących:

- terminów płatności,
- wystawienia faktury,
- zaległości w płatnościach,
- planowanych przerw w dostawie wody lub awarii,
- odczytów wodomierzy.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą.

Zgoda może zostać cofnięta w dowolnym momencie (np. poprzez zmianę ustawień w EBOK lub kontakt z Administratorem), bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.

#### 4. Zakres przetwarzanych danych

Przetwarzane mogą być w szczególności: imię i nazwisko, adres zamieszkania/adres punktu poboru, numer klienta, PESEL/NIP, adres e-mail, numer telefonu, dane dotyczące zużycia wody i rozliczeń.

#### 5. Odbiorcami danych mogą być:

- podmioty świadczące usługi IT i hostingowe (na podstawie umowy powierzenia),
- operatorzy systemów wysyłki SMS,
- podmioty obsługujące płatności elektroniczne,
- podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.

#### 6. Dane będą przetwarzane:

- w zakresie e-faktury – przez okres obowiązywania umowy oraz wymagany przepisami prawa podatkowego i rachunkowego,
- w zakresie powiadomień SMS/e-mail – do momentu cofnięcia zgody lub zakończenia umowy,
- przez okres niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń.

#### 7. Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- dostępu do danych,
- sprostowania danych,
- usunięcia danych (w przypadkach przewidzianych prawem),
- ograniczenia przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- przenoszenia danych (w zakresie przetwarzania na podstawie zgody lub umowy),
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie.

#### 8. Prawo wniesienia skargi

Ma Pani /Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego –Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

9. Podanie danych kontaktowych w celu otrzymywania e-faktur oraz powiadomień SMS/e-mail jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi korzystanie z tej formy komunikacji.

10. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania (o ile administrator faktycznie tego nie stosuje).