

KATOWICKIE WODOCIĄGI S.A.



**REGULAMIN
PRZESYŁANIA I UDOSTĘPNIANIA FAKTUR W FORMIE ELEKTRONICZNEJ
e-FAKTURA**

Opracował:

Zastępca Głównej Księgowej /GKZ/

Przyjął:

Zarząd Spółki Uchwałą Nr 674/XII/2017 z dnia 2017-12-20
z mocą obowiązywania od 2018-01-02

Rozdział 1

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) zwanych dalej e-faktura w formie elektronicznej przez Katowickie Wodociągi S.A.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – <http://www.wodociagi.katowice.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie.

O wszystkich zmianach Klient zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.wodociagi.katowice.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

4. Katowickie Wodociągi S.A. w Katowicach przesyłają i udostępniają faktury w formie elektronicznej, zgodnie z Ustawą z dnia 11.03.2004r. o podatku od towarów i usług gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści poprzez zastosowanie bezpiecznego kwalifikowanego podpisu elektronicznego (Dz. U. z 2017r. poz. 1221 t.j.)
5. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
6. Faktury w formie elektronicznej są przesyłane na adres email wskazany przez Klienta i udostępniane w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (iBOK)
7. Chwilą przesłania i udostępnienia e-faktury Klientowi, jest wysłanie powiadomienia na podany przez Klienta adres email wraz z załączoną e-fakturą.
8. Z tytułu świadczenia usługi Katowickie Wodociągi S.A. nie pobierają od Klienta dodatkowych opłat.
9. Formatem faktury elektronicznej jest PDF.

II. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Katowickie Wodociągi S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Obrońców Westerplatte 89 wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270143, NIP 634-012-53-82, Regon 270 544 972, o kapitale zakładowym w kwocie 93 972 730 zł w całości opłaconym.
2. **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
3. **Konto Klienta** – indywidualne konto Klienta udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu się w systemie iBOK.

4. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Katowickimi Wodociągami S. A. umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
5. **E-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

III. Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania usługi to 1024 x 768.
2. Usługa e-faktura dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 7.x i nowszej,
 - Firefox 3.x i nowszej,
 - Opera 9.x i nowszej,
 - Chrome 16.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania faktur elektronicznych jest:
 - posiadanie adresu e-mail
 - zainstalowanie następujących programów:
 - Adobe Acrobat Reader - bezpłatny program służący do przeglądania dokumentu, dostępny do pobrania na stronie <http://www.adobe.com/pl/>

Rozdział 2

I. Warunki przesyłania faktur w formie elektronicznej.

1. Klient dokonuje akceptacji przesyłania e-faktur poprzez:
 - rejestrację w systemie iBOK i aktywację usługi E-FAKTURA (zakładka E-FAKTURA)
 - złożenie w Katowickich Wodociągach S.A. poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza „Akceptacja przesyłania i udostępniania e-faktur” dostępnego na stronie internetowej <http://www.wodociagi.katowice.pl> w zakładce E-FAKTURA.
2. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - papierowo: osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres siedziby Spółki Katowickie Wodociągi S.A., 40-335 Katowice, ul. Obrońców Westerplatte 89;

- elektronicznie: poprzez wypełnienie i podpisanie elektronicznego formularza dostępnego na stronie internetowej <http://www.wodociagi.katowice.pl> w zakładce E-FAKTURA i przesłanie go na adres bok@wodociagi.katowice.pl
3. Usługa udostępniana jest nie później niż po upływie 14 dni od dnia wpłynięcia prawidłowo wypełnionego formularza akceptacji.
 4. Klient otrzymuje wiadomość e-mail o wystawieniu e-faktury wraz z plikiem PDF na podany adres e-mail.
 5. Dla Klientów zarejestrowanych w systemie iBOK dodatkowo E-FAKTURY są dostępne również w systemie iBOK (zakładka FAKTURY).
 6. E-faktury będą dostarczane przez Spółkę do Klienta z adresu e-mail:
 - **efaktura@wodociagi.katowice.pl – dla usług z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**
 - **efaktura-uslugi@wodociagi.katowice.pl – dla usług pozostałych**
 7. Wystawione duplikaty faktur również będą przesyłane w formie elektronicznej na podstawie wypełnionego przez Klienta formularza „Podanie o duplikat e-faktury” dostępnego na stronie internetowej <http://www.wodociagi.katowice.pl> w zakładce E-FAKTURA.
 8. Klient zgadza się na otrzymywanie powiadomień email dostarczanych przez Spółkę.
 9. Powiadomienia będą dostarczane przez Spółkę do Klienta z adresu email: **powiadomienia@wodociagi.katowice.pl**

II. 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 oraz powiadomienia, Klient zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki nie poinformowania przez Klienta o zmianie adresu email.
2. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą formularza „Zmiana adresu e-mail” dostępnego na stronie <http://www.wodociagi.katowice.pl> w zakładce E-FAKTURA. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z pkt I.2 lub poprzez system iBOK.
3. Spółka nie odpowiada za mylnie podany przez Klienta adres poczty e-mail.
4. Klient może dokonać rezygnacji z możliwości otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Wycofanie akceptacji przesyłania i udostępniania e-Faktur” Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z pkt I.2 lub poprzez system iBOK (zakładka E-FAKTURA)
5. Spółka zaprzestaje przesyłania e-faktur nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego formularza.
6. Po wycofaniu akceptacji następane faktury będą wystawione w formie papierowej.

7. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu iBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta.

Rozdział 3

Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi objętej regulaminem niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
2. Zgłoszenie przez Klienta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji co do wykonania usługi możliwe jest:
 - papierowo: osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres siedziby Spółki Katowickie Wodociągi S.A., 40-335 Katowice, ul. Obrońców Westerplatte 89,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@wodociagi.katowice.pl, ibok@wodociagi.katowice.pl lub poprzez zgłoszenie w systemie iBOK.
3. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia 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.

Rozdział 4

Postanowienia końcowe

1. Spółka 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.wodociagi.katowice.pl> stosownego komunikatu
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Spółki 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. 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, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami na które Spółka nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności.
4. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego regulaminu będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.

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 wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2017r. poz. 1907 t.j).
7. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z 2017r. poz. 1219 t.j).
8. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 2016r. poz. 992 t.j.)

Prezes Zarządu

Stanisław Krusz

Wiceprezes Zarządu

Krzysztof Latko

Radca Prawny

mgr Anetta Piwowarczyk
(KT 2040)