


REGULAMIN **usługi przesyłania faktur drogą elektroniczną**

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin przesyłania faktur drogą elektroniczną określa zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie elektronicznej przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Zawierciu ul. 11 Listopada 2.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Każdy Klient korzystający z możliwości otrzymywania e-faktur zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem przed złożeniem oświadczenia o akceptacji usługi przesyłania faktur drogą elektroniczną.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. RPWiK Sp. z o.o. – Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu,
 - b. IBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - c. Konto Klienta – indywidualne konto Klienta udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu się w systemie IBOK,
 - d. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych przez RPWiK Sp. z o.o.,
 - e. Oświadczenie – udostępniony przez RPWiK Sp. z o.o. pisemny wniosek o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - f. E-faktura – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi wskazane w Ustawie i przepisach wykonawczych do Ustawy,
 - g. Usługa e-faktury – usługa świadczona przez RPWiK Sp. z o.o. drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi e-faktury za świadczone przez RPWiK Sp. z o.o. usługi oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu e-faktury,
 - h. plik PDF – (Portable Document Format) otwarty format plików służący do prezentacji, przenoszenia i drukowania treści tekstowo-graficznych. Do otwarcia takiego pliku można użyć ogólnodostępnego darmowego oprogramowania w tym oprogramowania autorów tego formatu, firmy Adobe (<https://get.adobe.com/pl/reader/>).
5. RPWiK Sp. z o.o. przesyła i udostępnia faktury w formie elektronicznej, zgodnie z Ustawą z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685 t.j.) gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści poprzez wiadomość e-mail z plikiem PDF.
6. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej zastępuje przesyłanie faktur w dotychczasowej formie papierowej.
7. Faktury w formie elektronicznej są przesyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta i udostępniane w IBOK.



8. Chwilą przesłania i udostępnienia e-faktury Klientowi, jest wysłanie powiadomienia na podany przez Klienta adres e-mail wraz z załączoną e-fakturą.

II. Wymagania techniczne i zasady bezpieczeństwa.

1. Wymagania techniczne:

a. Do poprawnego korzystania z usługi zaleca się używanie przeglądarek internetowych w jak najnowszych wersjach. Zalecane przeglądarki:

- Edge Chromium
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Opera Browser

b. W przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu,

c. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania e-faktur jest:

- posiadanie adresu e-mail,
- zainstalowanie oprogramowania do przeglądania plików PDF (np. darmowy Adobe Reader, dostępny pod adresem: <https://get.adobe.com/pl/reader/>)

2. Zasady bezpieczeństwa:

a. Faktura elektroniczna przesyłana jest wyłącznie na adres wskazany przez Klienta,

b. Dokumenty elektroniczne:

- przesyłane są zawsze z tego samego adresu poczty elektronicznej: powiadomienia@rpwikzawiercie.pl
- wysyłane są wyłącznie w formacie PDF i zawierają wyłącznie obraz faktury,

c. W przypadku otrzymania wiadomości zawierającej:

- w treści odnośnik do systemu płatności elektronicznych online,
- załącznik (w treści którego) znajduje się odnośnik do systemu płatności online, prosimy nie dokonywać płatności i niezwłocznie poinformować Spółkę o tym fakcie.

III. Zasady wystawiania, przesyłania i korzystania z e-faktur

1. Klient dokonuje akceptacji przesyłania e-faktur poprzez przekazanie oświadczenia w jednej z następujących form:

a. pisemnie, zgodnie z dokumentem „Oświadczenie o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną”, dostępnym pod adresem:

<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/oswiadczenia-do-wydruku>

przesłanym na adres siedziby Spółki lub złożonym w Biurze Obsługi Klienta,

b. elektronicznie, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Spółki, pod adresem:

<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/akceptacja>

2. Usługa udostępniana jest nie później niż po upływie 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego oświadczenia o akceptacji e-faktury.

3. Klient otrzymuje wiadomość e-mail o wystawieniu e-faktury wraz z plikiem PDF na wskazany adres e-mail.
4. Formatem, w którym udostępniany jest obraz faktur oraz ich korekt lub duplikatów, jest plik PDF.
5. RPWiK Sp. z o.o. gwarantuje autentyczność pochodzenia faktur poprzez identyfikację nadawcy w nagłówku wiadomości pocztowej.
6. Dla Klientów zarejestrowanych w systemie IBOK dodatkowo e-faktury są dostępne również w systemie IBOK.
7. Powiadomienia o wystawieniu e-faktury będą dostarczane przez RPWiK Sp. z o.o. do Klienta z adresu e-mail: powiadomienia@rpwikzawiercie.pl
8. Klient zgadza się na otrzymywanie powiadomień e-mail dostarczanych przez RPWiK Sp. z o.o.
9. Klient w razie jakichkolwiek wątpliwości co do autentyczności otrzymanej faktury może dokonać weryfikacji w Dziale Sprzedaży i Obsługi Klienta RPWiK Sp. z o.o. pod numerem telefonu 32 67 220 17 wew. 33 lub 35.

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

1. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane wiadomości email, Klient zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych. RPWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania przez Klienta o zmianie adresu e-mail.
2. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, powinna być dokonana przez Klienta:
 - a. pisemnie, zgodnie dokumentem „Oświadczenie o zmianie adresu e-mail”, dostępnym pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/oswiadczenia-do-wydruku>
przesłanym na adres siedziby Spółki lub złożonym w Biurze Obsługi Klienta,
 - b. elektronicznie, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Spółki, pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/zmiana-adresu-email>
3. Spółka nie odpowiada za mylnie podany przez Klienta adres poczty e-mail.
4. Klient może dokonać rezygnacji z możliwości otrzymywania e-faktur:
 - a. pisemnie, zgodnie z dokumentem „Oświadczenie o wycofaniu akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną”, dostępnym pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/oswiadczenia-do-wydruku>
przesłanym na adres siedziby Spółki lub złożonym w Biurze Obsługi Klienta,
 - b. elektronicznie, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Spółki, pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/wycofanie-akceptacji>
5. RPWiK Sp. z o.o. zaprzestaje przesyłania e-faktur nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego oświadczenia.
6. Po wycofaniu akceptacji następane faktury będą wystawione w formie papierowej.

V. Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi dostarczenia e-faktury niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

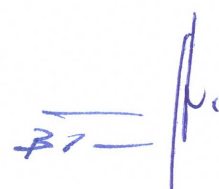


2. Reklamacje dotyczące e-faktury winny być składane w jednej z następujących form:
 - a. pisemnie, zgodnie z dokumentem „Reklamacja usługi przesyłania faktur drogą elektroniczną”, dostępnym pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/oswiadczenia-do-wydruku>
przesłanym na adres siedziby Spółki lub złożonym w Biurze Obsługi Klienta,
 - b. elektronicznie, za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki, pod adresem:
<https://rpwikzawiercie.pl/strefa-klienta/e-faktury/reklamacja>
3. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego przedmiotem reklamacji jak również dane umożliwiające jednoznaczny identyfikację składającego reklamację.
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.

VI. Ochrona Danych Osobowych

W związku z Rozporządzeniem 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), dalej RODO niniejszym informujemy, iż od 25 maja 2018 r. będą Pani/Panu przysługiwały określone poniżej prawa związane z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez RPWiK Sp. z o.o. z/s w Zawierciu.

1. Jednocześnie, na podstawie art. 13 RODO, informujemy, iż:
 - a. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przekazanych w formularzu jest RPWiK Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu, 42-400 Zawiercie, ul. 11 Listopada 2, zwany dalej: „Administratorem”. Możesz skontaktować się z Administratorem pisząc na adres e-mail: ochronadanych@rpwikzawiercie.pl
 - b. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie dla celów związanych z realizacją oświadczenia tj. przesyłania wystawianych faktur i powiadomień drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.
 - c. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom upoważnionym jedynie na mocy obowiązujących przepisów prawa lub z takimi, z którymi administrator ma zawarte umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizowania niniejszej usługi.
 - d. Pani/Pana dane będą przechowywane nie dłużej niż jest to konieczne, tj. przez okres trwania umowy oraz w obowiązkowym okresie przechowywania dokumentacji, w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, a w przypadku prawnie usprawiedliwionych celów Administratora, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego, do czasu cofnięcia przez Panią/Pana zgody.



- e. Administrator nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.
 - f. ma Pani/Pan prawo żądać od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania danych.
 - g. w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
 - h. w oparciu o Pani/Pana dane osobowe Administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.
2. Mając powyższe na uwadze Odbiorca usług wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych celem realizacji zleconej usługi.

VII. Postanowienia końcowe

1. RPWiK Sp. z o.o. 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 <https://rpwikzawiercie.pl> stosownego komunikatu.
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną nie pozbawia RPWiK Sp. z o.o. prawa do wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących i duplikatów faktur w formie papierowej w sytuacji czasowego zawieszenia z przyczyn technicznych świadczenia usługi e-faktur.
3. RPWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z usługi, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami, na które RPWiK Sp. z o.o. 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 2021r. poz. 576 t.j.).
7. RPWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. O wszystkich zmianach Klient zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronie internetowej <https://rpwikzawiercie.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Klientowi Regulaminu na stronie internetowej RPWiK Sp. z o.o.. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem akceptacji i zrozumienia.
8. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo rezygnacji z e-faktury.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 17.05.2021 r.

PREZES ZARZĄDU

WICEPREZES ZARZĄDU

Bogusław Piotrowski

Katarzyna Stachowicz

OŚWIADCZENIE O AKCEPTACJI USŁUGI PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

.....
miejsowość, data

.....
*imię i nazwisko / nazwa firmy**

.....
adres punktu poboru wody

.....
*adres zamieszkania / siedziba firmy **

.....
adres e-mail

.....
id nabywcy / nr umowy

.....
nr ostatniej faktury

.....
nr telefonu

1. Działając na podstawie Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 poz. 685 t.j.) art. 106n wyrażam zgodę na przesyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt w formie elektronicznej przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 42 400 Zawiercie, ul. 11 Listopada 2.
2. Zobowiązuję się przyjmować faktury, o których mowa w pkt. 1 w formie papierowej, w przypadku gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną.
3. **Proszę o przesyłanie e-faktur na wyżej wskazany adres e-mail.**
4. W razie zmiany adresu e-mail zobowiązuję się do pisemnego powiadomienia o nowym adresie.
5. Oświadczam, że mam świadomość, iż niniejsze oświadczenie może zostać wycofane, w następstwie czego wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną.
6. Oświadczam, że zapoznałem się z treścią „Regulaminu przesyłania faktur drogą elektroniczną” obowiązującym w RPWiK Sp. z o.o. i akceptuję jego treść.

W związku z Rozporządzeniem 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), dalej RODO niniejszym informujemy, iż od 25 maja 2018 r. będą Pani/Panu przysługiwały określone poniżej prawa związane z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z/s w Zawierciu.

1. Jednocześnie, na podstawie art. 13 RODO, informujemy, iż:
 - a. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przekazanych w formularzu jest Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Zawierciu, 42-400 Zawiercie, ul. 11 Listopada 2, zwany dalej: „Administratorem”.

* - niepotrzebne skreślić



Możesz skontaktować się z Administratorem pisząc na adres e-mail: ochronadanych@rpwikzawiercie.pl

- b. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie dla celów związanych z realizacją oświadczenia tj. przesyłania wystawianych faktur i powiadomień drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.
 - c. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom upoważnionym jedynie na mocy obowiązujących przepisów prawa lub z takim, z którym administrator ma zawarte umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizowania niniejszej usługi.
 - d. Pani/Pana dane będą przechowywane nie dłużej niż jest to konieczne, tj. przez okres trwania umowy oraz w obowiązkowym okresie przechowywania dokumentacji, w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, a w przypadku prawnie usprawiedliwionych celów Administratora, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego, do czasu cofnięcia przez Panią/Pana zgody.
 - e. Administrator nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.
 - f. Ma Pani/Pan prawo żądać od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania danych.
 - g. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
 - h. W oparciu o Pani/Pana dane osobowe Administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.
2. Mając powyższe na uwadze wyraża Pani/Pan zgodę na przetwarzanie danych osobowych celem realizacji zleconej usługi.

.....
podpis Wnioskodawcy

OŚWIADCZENIE O WYCOFANIU AKCEPTACJI USŁUGI PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

.....
miejsowość, data

.....
*imię i nazwisko / nazwa firmy**

.....
adres punktu poboru wody

.....
*adres zamieszkania / siedziba firmy **

.....
adres e-mail

.....
id nabywcy / nr umowy

.....
nr ostatniej faktury

.....
nr telefonu

Cofam akceptację na przesyłanie i udostępnianie przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą w Zawierciu faktur, duplikatów faktur, korekt faktur w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.

.....
podpis Wnioskodawcy

* - niepotrzebne skreślić



OŚWIADCZENIE O ZMIANIE ADRESU E-MAIL USŁUGI PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

.....
miejsowość, data

.....
*imię i nazwisko / nazwa firmy**

.....
adres punktu poboru wody

.....
*adres zamieszkania / siedziba firmy **

.....
adres e-mail

.....
id nabywcy / nr umowy


.....
nr ostatniej faktury

.....
nr telefonu

Proszę o zmianę adresu e-mail na aktualny, wskazany powyżej.

.....
podpis Wnioskodawcy

* - niepotrzebne skreślić



REKLAMACJA USŁUGI PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

.....
miejsowość, data

.....
*imię i nazwisko / nazwa firmy**

.....
adres punktu poboru wody

.....
*adres zamieszkania / siedziba firmy **

.....
adres e-mail

.....
id nabywcy / nr umowy

.....
nr ostatniej faktury

.....
nr telefonu

Treść reklamacji:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
podpis Wnioskodawcy

* - niepotrzebne skreślić

