

**Regulamin**  
**wystawiania i przesyłania faktur w postaci elektronicznej (e-Faktura),**  
**Zakładu Wodociągów i Kanalizacji spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Wałczu**

z dnia 6.02.2023 roku

**§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej: „**Regulaminem**”) określa zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) zwanych dalej „e-Faktura” w formie elektronicznej przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Wałczu, ul. Plac Polski 1, 78-600 Wałcz.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Administratora: [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) – w zakładce „**Prawo**”, w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie oraz wydrukowanie.
3. Administrator przesyła i udostępnia faktury w formie elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści.
4. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
5. Faktury w formie elektronicznej są przesyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta.
6. Chwilą przesłania i udostępnienia e-Faktury Klientowi, jest wysłanie powiadomienia na podany przez Klienta adres e-mail wraz z załączoną e-Fakturą.
7. Formatem faktury elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
8. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
  - a) **Administrator** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Wałczu, ul. Plac Polski 1, 78-600 Wałcz, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000186945, REGON: 570767102, NIP: 7650006330, kapitał zakładowy: 29 684 000,00 zł – w całości wpłacony.
  - b) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
  - c) **e-Faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

**§2 Wymagania techniczne**

1. Administrator nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z wadliwe działanie programu do obsługi dokumentów w formacie PDF.
2. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania faktur elektronicznych jest:
  - a) posiadanie adresu e-mail,
  - b) posiadania programu pozwalającego na odczyt formatu PDF, (np. Adobe Acrobat Reader – bezpłatny program służący do przeglądania dokumentu, dostępny do pobrania na stronie <http://www.adobe.com/pl/>),
  - c) dostęp do internetu.

**§3 Warunki przesyłania faktur w formie elektronicznej za pomocą poczty e-mail.**

1. Klient dokonuje akceptacji przesyłania e-Faktur poprzez złożenie w siedzibie Administratora poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza: „**Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej**”, dostępnego na stronie internetowej [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) w zakładce „**Druki**”.

2. Klient może przekazać prawidłowo wypełniony formularz za pomocą następujących kanałów komunikacji:
  - a) papierowo: osobiście w siedzibie Administratora lub korespondencyjnie na adres tejże siedziby,
  - b) elektronicznie: poprzez wydrukowanie, wypełnienie, i podpisanie druku w formie PDF dostępnego na stronie internetowej [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) w zakładce „**Druki**” i przesłanie go na adres e-mail: [zwik@zwikwalcz.pl](mailto:zwik@zwikwalcz.pl).
3. Usługa udostępniana jest w terminie do 14 dni od dnia wpłynięcia prawidłowo wypełnionego „*Oświadczenia o wyrażeniu zgody na przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej*”.
4. 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 z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
5. Klient otrzymuje wiadomość e-mail o wystawieniu e-Faktury wraz z plikiem PDF na podany adres e-mail.
6. E-Faktury będą dostarczane przez Administratora do Klienta z adresu e-mail: [efaktury@zwikwalcz.pl](mailto:efaktury@zwikwalcz.pl) – **dla wszystkich usług**. Wystawione duplikaty faktur, faktury korygujące również będą przesyłane w formie elektronicznej na podstawie wypełnionego przez Klienta „*Oświadczenia o wyrażeniu zgody na przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej*”.
7. Dokument przesłany na podany adres e-mail uważa się za skutecznie doręczony.

#### **§4 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.

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki nie poinformowania przez Klienta o zmianie adresu e-mail.
2. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-Faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą formularza „**Aktualizacja oświadczenia o wyrażeniu zgody na przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej**”, dostępnego na stronie [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) w zakładce „**Druki**”. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z § 3 ust. 2 niniejszego regulaminu.
3. Administrator 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 § 3 ust. 2 niniejszego regulaminu. Formularz dokumentu „**Wycofanie akceptacji przesyłania i udostępniania e-Faktur**” dostępny jest na stronie [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) w zakładce „**Druki**”.
5. Administrator zaprzestaje przesyłania e-Faktur nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego formularza.
6. Po wycofaniu akceptacji, następne faktury będą wystawione w formie papierowej.
7. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci możliwość otrzymywania dokumentów w formie elektronicznej w terminie 14 dni od daty wypowiedzenia.

#### **§5 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:
  - a) papierowo: osobiście w siedzibie Administratora lub korespondencyjnie na adres tejże siedziby,
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [zwik@zwikwalcz.pl](mailto:zwik@zwikwalcz.pl).
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.
5. Reklamacja, o której mowa w § 5 nie stanowi reklamacji dotyczących świadczenia usług związanych ze zbiorowym zaopatrzeniem w wodę i zbiorowym odprowadzaniem ścieków, która regulowana jest obowiązującymi przepisami prawa, w tym uchwałą Nr VIII/XIV/134/19 Rady Miasta Wałcz z dnia 26 listopada 2019 r. w sprawie uchwalenia regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Wałcz.

## **§6 Zmiany Regulaminu**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności świadczonych usług z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem,
  - b) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej,
  - c) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usług,
  - d) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usług,
  - e) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów,
  - f) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
3. Administrator poinformuje Klienta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl).
4. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Administrator poinformuje Klienta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.

## **§7 Postanowienia końcowe**

1. Administrator 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 [www.zwikwalcz.pl](http://www.zwikwalcz.pl) w zakładce „Aktualności” stosownego komunikatu.
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Administratora 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. Administrator 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 Administrator nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności.
4. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z Regulaminu będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.

## §8 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Wałczu, ul. Plac Polski 1, 78-600 Wałcz.
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [iod@zwikwalcz.pl](mailto:iod@zwikwalcz.pl) tel. 67 258 24 78 lub poprzez formularz kontaktowy.
3. Cele przetwarzania danych osobowych:
  - a) Realizacja usług dostarczania wody oraz odbioru ścieków, komunikacja z klientem, przekazywanie zobowiązań, windykacja.
  - b) Okres przechowywania informacji – 5 lat po zakończeniu współpracy, Odbiorcy danych - wykonawcy prac, firmy, którym powierzono dane w drodze umowy, poczta, Policja, sądy. Dane przetwarzane są na podstawie umowy Art. 6 pkt 1 lit. b 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.
  - c) Prawo cofnięcia zgody nie występuje w przypadku przetwarzania danych na podstawie umowy.
  - d) Realizacja usług związanych z obsługą wodno-kanalizacyjną, komunikacja z klientem, przekazywanie zobowiązań, windykacja.
  - e) Okres przechowywania informacji – 5 lat po zakończeniu współpracy, Odbiorcy danych – wykonawcy prac, firmy, którym powierzono dane w drodze umowy, ZUS. Dane przetwarzane są na podstawie umowy Art. 6 pkt 1 lit. b 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.
  - f) Prawo cofnięcia zgody nie występuje w przypadku przetwarzania danych na podstawie umowy
  - g) Okres przechowywania informacji – do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych. Posiadają Państwo prawa wycofania zgody. Odbiorcy danych – firmy, którym powierzono dane na podstawie umowy. Dane przetwarzane są na podstawie zgody Art. 6 pkt 1 lit. a 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.
  - h) Przekazywanie danych do państwa trzeciego – nie dotyczy
  - i) Zautomatyzowane podejmowanie decyzji – nie dotyczy.