

REGULAMIN UDOSTĘPNIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Podstawą prawną przesyłania faktur w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, zwana dalej: „Ustawą”, lub akt prawny zastępujący wyżej wymienioną Ustawę w przypadku jej uchylecia oraz akty wykonawcze wydane na jej podstawie.
2. Niniejszy Regulamin udostępniania i przesyłania faktur drogą elektroniczną (zwany dalej: „Regulaminem”) tworzy się zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub aktu prawnego zastępującego wyżej wymienioną Ustawę w przypadku jej uchylecia oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.
3. Regulamin wraz z wzorami treści wymienionych w nim oświadczeń jest udostępniony na stronie internetowej – <https://ppkpodhale.pl/> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie oraz w siedzibie Spółki.
4. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie.
5. O wszystkich zmianach Klient zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronie internetowej Spółki <https://ppkpodhale.pl> oraz w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (iBOK) stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Klientowi Regulaminu. Korzystanie z usługi e-faktur po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
6. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
7. Faktury w formie elektronicznej są przysyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta i udostępniane w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (iBOK).
8. Powiadomienia o wystawieniu faktury wraz z załączoną fakturą i udostępnieniu jej w iBOK są przysyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta w oświadczeniu o wyrażeniu zgody na e-fakturę i e-dokumenty.
9. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek trudności z dostępem do e-faktur Klient ma możliwość uzyskania pomocy pod numerem telefonu +48 18 26 40 777, 512 470 997 lub adresem e-mailowym: bok@ppkpodhale.pl.
10. Z tytułu świadczenia usługi Spółka nie pobiera od Klienta dodatkowych opłat.
11. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu przy Al. Tysiąclecia 35A, 34-400 Nowy Targ, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172849, kapitał udziałowy: 108.867.000,00 zł - opłacony w całości, NIP735-25-32-366, REGON:492916321.
2. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o odprowadzanie ścieków lub umowy o świadczenie usług dodatkowych.
3. **E-faktura** (faktura elektroniczna) - określa się fakturę, w tym fakturę korygującą, w formie faktury elektronicznej, która spełnia wymogi wskazane w Ustawie i przepisach wykonawczych do Ustawy.
4. **E-dokumenty** – wszelkie dokumenty przysyłane Klientowi przez Spółkę drogą elektroniczną, inne niż E-faktura, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany warunków umowy, ulotki informacyjne i inne.

5. **iBOK** – określa się Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne dla Klientów Spółki pod adresem www.ibok.eppkpodhale.pl.
6. **Umowa** – określa się zawartą przez Klienta ze Spółką umowę o odprowadzanie ścieków lub umowę o świadczenie usług dodatkowych.

II. Przesyłanie faktur w formie elektronicznej

§ 3

1. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
2. E-faktury będą udostępniane Klientowi w iBOK oraz będą przesyłane w formie załącznika na wskazany przez Klienta adres e-mail. W celu pobrania e-faktury z iBOK Klient zobowiązany jest do posiadania dostępu do komputera z zainstalowaną przeglądarką internetową i łączem do Internetu oraz do zalogowania się do iBOK, poprzez wprowadzenie loginu i hasła. Zasady korzystania z iBOK określa Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta, który jest dostępny na stronie internetowej Spółki (<https://ppkpodhale.pl/>) oraz w Biurze Obsługi Klienta.
3. Klient wyraża zgodę na stosowanie przez Spółkę e-faktur poprzez przekazanie Spółce oświadczenia zgodnie ze wzorem „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na e-fakturę i e-dokumenty/rezygnację z e-faktury i e-dokumentów” określonego w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, w jednej z następujących form:
 - a) w formie pisemnej, przesłanym na adres Spółki wskazany w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu lub złożonym w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) w formie elektronicznej, przesłanym na adres e-mail bok@ppkpodhale.pl lub poprzez formularz dostępny w iBOK.
4. Uruchomienie usługi e-faktury jest równoznaczne z rezygnacją ze stosowania faktur w formie papierowej, z zastrzeżeniem pkt 7 i 9.
5. Faktury korygujące i duplikaty do faktur udostępnianych w formie elektronicznej również będą przesyłane w formie elektronicznej.
6. Akceptacja stosowania przez Spółkę e-faktur dotyczy dokonywania rozliczeń w ramach wszystkich Umów zawartych przez Klienta ze Spółką, jeżeli rozliczenia dokonywane są pod jednym numerem Kontrahenta, widocznym w iBOK.
7. Klient ma prawo do wycofania akceptacji na stosowanie przez Spółkę e-faktur. Wycofanie akceptacji na stosowanie przez Spółkę e-faktur skutkuje zaprzestaniem wystawiania faktur w formie elektronicznej w terminie 14 dni od dnia, w którym Spółka otrzymała oświadczenie o wycofaniu akceptacji, i rozpoczęciem ich wystawiania w formie papierowej, z zastrzeżeniem pkt 14 i pkt. 15. Złożenie oświadczenia o wycofaniu akceptacji może nastąpić w formie przewidzianej dla akceptacji stosowania e-faktury zgodnie z pkt 3, niezależnie od tego, w jakiej formie Klient złożył oświadczenie o akceptacji.
8. Wycofanie akceptacji na stosowanie przez Spółkę e-faktur skutkuje naliczeniem opłaty za doręczenie faktur w formie papierowej określonej w aktualnie obowiązującej taryfie opłat za zbiorowe odprowadzanie ścieków.
9. E-faktury będą przesyłane i udostępniane Klientowi w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia do Spółki prawidłowo wypełnionego oświadczenia o wyrażeniu zgody na e-fakturę. Zmiana formy wystawiania faktur na e-faktury nie powoduje po stronie Spółki obowiązku ponownego wystawienia dokumentów księgowych, wystawionych w formie papierowej przed datą wpłynięcia oświadczenia, o którym mowa powyżej.
10. Akceptacja na stosowanie przez Spółkę e-faktur nie wyłącza prawa do przesyłania faktur pocztą w formie papierowej w sytuacji czasowego zawieszenia udostępniania e-faktur z przyczyn technicznych.
11. Klient zobowiązuje się do odbierania powiadomień dotyczących wystawionych e-faktur i e-dokumentów, pod adresem e-mail podanym w oświadczeniu, o którym mowa w pkt. 3.
12. Uruchomienie e-faktur nie wpływa na określone w Umowie terminy płatności i okresy rozliczeniowe.
13. W przypadku wycofania akceptacji na stosowanie e-faktur ponowne skorzystanie z e-faktury jest możliwe po wyrażeniu przez Klienta akceptacji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
14. E-faktury są przesyłane i udostępniane Klientowi w okresie obowiązywania umowy. W przypadku rozwiązania umowy, Klient traci dostęp do serwisu iBOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy. Klient zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w powyższym terminie.

15. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Spółkę, skutkuje zaprzestaniem wystawiania faktur w formie elektronicznej w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy i rozpoczęciem ich wystawiania w formie papierowej. Klient zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w powyższym terminie.
16. E-faktury przesyłane i udostępniane są Klientowi w ciągu 1 dnia od ich wystawienia.
17. E-faktury oraz powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury w iBOK będą przesyłane przez Spółkę do Klienta z adresu e-mail: sprzedaz@ppkpodhale.pl. Klient powinien zadbać o możliwość prawidłowego odbierania wiadomości z tego adresu, np. przez odpowiednią konfigurację filtrów antyspamowych na własnym koncie e-mail, w szczególności poprzez dodanie ww. adresu do listy zaufanych nadawców.
18. Za dzień doręczenia e-faktury Klientowi, uważa się dzień wysłania powiadomienia na adres e-mail wskazany przez Klienta w oświadczeniu, o którym mowa w pkt. 3, wraz z załączoną e-fakturą oraz wraz z informacją o udostępnieniu e-faktury w iBOK.
19. Klient zgadza się na otrzymywanie na wskazany przez siebie adres e-mail powiadomień dotyczących wystawionych faktur, zaległości, awarii itp.

III. Zmiana adresu e-mail

§ 4

1. Klient jest zobowiązany aktualizować każdorazową zmianę adresu e-mail przeznaczonego do wysyłania przez Spółkę zawiadomień o wystawionych i udostępnionych e-fakturach i e-dokumentach, poprzez złożenie „Oświadczenia o zmianie adresu e-mail do systemu iBOK / dla zgody na wystawianie i udostępnianie e-faktur i e-dokumentów”, wzór oświadczenia został zawarty w załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu. Złożenie oświadczenia o zmianie adresu e-mail może nastąpić w formie wskazanej w § 3 pkt. 3
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania przez Klienta o zmianie adresu e-mail.
3. W przypadku braku powiadomienia o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.
4. Spółka nie odpowiada za mylnie podany przez Klienta adres poczty e-mail.

IV. Postępowanie reklamacyjne

§ 5

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi objętej Regulaminem niezgodnie z warunkami i zasadami w nim określonymi.
2. Zgłoszenie przez Klienta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji, co do wykonania usługi możliwe jest:
 - a) papierowo: na adres siedziby Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. 34-400 Nowy Targ, Al. Tysiąclecia 35A lub w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@ppkpodhale.pl,
 - c) za pośrednictwem iBOK.
3. Reklamacja winna zawierać dane identyfikacyjne klienta oraz opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Reklamacja, o której mowa w pkt. 1 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 nie może dotyczyć nieprawidłowości w funkcjonowaniu przeglądarki internetowej Klienta, jego sprzętu lub łączы internetowych.

V. Ochrona danych osobowych

§ 6

1. Wszystkie dane osobowe będą przetwarzane przez Spółkę zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (zwanego w dalszej części „RODO”) i innymi aktami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

2. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych znajduje się w oświadczeniu o wyrażeniu zgody na e-fakturę i e-dokumenty/rezygnację z e-faktury i e-dokumentów stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

VI. Postanowienia końcowe

§ 7

1. Spółka zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O takich zdarzeniach Klient zostanie niezwłocznie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz poprzez umieszczenie na stronie internetowej <http://ppkpodhale.pl> stosownego komunikatu.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystania z usługi, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami, na które Spółka nie ma wpływu mimo zachowania należytej staranności.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu oraz usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną będą rozstrzygane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich rozstrzygnięcia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu.
5. Regulamin oraz wszelkie jego zmiany wchodzi w życie z dniem opublikowania ich na stronie internetowej Spółki.