

## Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej

### §1 Pojęcia użyte w regulaminie.

**Spółka** – Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Sosnowcu przy ul. Ostrogórskiej 43.  
**Odbiorca usług** - każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy ze Spółką,  
**eBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta dla Odbiorców usług.  
**efaktura** - faktura oraz faktura korygująca w formacie elektronicznym dotycząca zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków wystawiane dla Odbiorców usług, którzy wyrazili na to zgodę.

### §2 Informacje ogólne

1. Spółka zapewnia autentyczność pochodzenia faktur oraz integralność treści udostępnianych faktur w rozumieniu art. 106m ustawy z dnia 11 marca 2004 r. *o podatku od towarów i usług* poprzez identyfikację nadawcy w nagłówku wiadomości elektronicznej, oraz zapisywanie w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF.
2. Faktury w formie elektronicznej udostępniane będą w eBOK na koncie Odbiorcy usług, w zakładce *Finanse* lub wysyłane drogą elektroniczną na adres email.
3. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.

### §3 Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi świadczonej przez Spółkę w zakresie wystawiania oraz udostępniania efaktur dla Odbiorców usług.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Spółki pod adresem: [www.sosnowieckiewodociagi.pl](http://www.sosnowieckiewodociagi.pl) w pozycji menu *Obsługa Klienta/Druki do pobrania*.
3. Podstawą prawną wystawiania, udostępniania i przechowywania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. *o podatku od towarów i usług*.

### §4 Akceptacja wystawiania i udostępniania efaktur dotyczących zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

1. Udostępnianie efaktur wymaga akceptacji Odbiorcy usług za pomocą jednej z poniższych form:
  - a) w formie pisemnej - druk zgłoszenia „Akceptacja wystawiania i udostępniania efaktur” dostępny pod adresem [www.sosnowieckiewodociagi.pl](http://www.sosnowieckiewodociagi.pl) w pozycji menu *Obsługa Klienta/Druki do pobrania* po wypełnieniu i podpisaniu należy dostarczyć w formie pisemnej do siedziby Spółki na adres: Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna, ul. Ostrogórska 43, 41-200 Sosnowiec,
  - b) w formie elektronicznej (dostępnej wyłącznie dla Odbiorców usług zarejestrowanych w eBOK) – po zalogowaniu do systemu eBOK należy wysłać zgłoszenie „Akceptacja wystawiania i udostępniania efaktur” dostępne z poziomu widoku *Zgłoszeń*.
2. Spółka rozpocznie wystawianie i udostępnianie efaktur najpóźniej 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego zgłoszenia w jednej z form, o których mowa w ust. 1.
3. Otrzymanie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 oznacza zgodę na rezygnację z otrzymywania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do wysyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej w przypadkach, w których nie będzie możliwe udostępnienie efaktur.

### §5 Informacje dotyczące wystawiania i udostępniania efaktur.

1. efaktury są wystawiane w siedzibie Spółki. W terminie 3 dni od daty wystawienia efaktury są udostępniane lub wysyłane na adres email Odbiorcom usług zarejestrowanych w eBOK poprzez system eBOK lub wysyłane na adres email dla pozostałych Odbiorców usług.
2. Odczytanie efaktury możliwe jest:
  - a) dla Odbiorcy usług zarejestrowanych w eBOK - po uprzednim zalogowaniu się do systemu lub po przesłaniu pliku efaktury na adres/y email wskazany/e przez Odbiorcę usług. Korzystanie z systemu

- eBOK wymaga uprzedniej rejestracji Odbiorcy usług pod adresem **www.ebok.sosnowieckiewodociagi.pl**.
- b) dla pozostałych Odbiorcy usług – po przesłaniu pliku e faktury na adres/y email wskazany/e w zgłoszeniu, o którym mowa w §4 ust.1 b).
3. W terminie do 3 dni od daty wystawienia e faktury Spółka przekaże Odbiorcy usług wiadomość email, na adres/y podany/e przy zgłoszeniu „Akceptacja wystawiania i udostępniania e faktur”, informującą o tym fakcie. W zależności od konfiguracji konta Odbiorcy usług w systemie eBOK do wiadomości może być dołączona również e faktura w formie pliku PDF po uprzedniej konfiguracji konta w systemie dokonanej przez Odbiorcę usług.
  4. Za termin otrzymania e faktury uważa się moment wysłania wiadomości, o której mowa punkcie powyżej.
  5. Zmiana adresów e-mail, na które będą wysyłane powiadomienia, o których mowa w ust. 3 jest możliwa poprzez zgłoszenie, o którym mowa odpowiednio w §4 ust. 1.
  6. Odbiorca usług oświadcza, że będzie odbierał powiadomienia o wystawieniu faktury elektronicznej pod adresami e-mail wskazanymi w zgłoszeniu, o których mowa w §4 ust. 1 i jest zobowiązany aktualizować ich każdorazową zmianę na swoim koncie w eBOK bądź przez zgłoszenie zmiany w formie pisemnej. W przeciwnym razie zawiadomienie wysłane na poprzedni adres e-mail zostanie uznane za skuteczne.
  7. e faktury są wysyłane Odbiorcom usług lub udostępniane zarejestrowanym w eBOK Odbiorcom usług w formie elektronicznej w formacie pliku PDF (Portable Dokument Format).
  8. Na wniosek Odbiorcy usług przesłany w systemie eBOK, na adres sekretariat@sosnowieckiewodociagi.pl lub w formie pisemnej Spółka udostępni e faktury również w formacie XML (Extensible Markup Language). Pliki e faktur w tym formacie dostępne będą do pobrania w zakładce *Finanse*. Na wniosek Odbiorcy usług Spółka udostępni specyfikację techniczną pliku XML.
  9. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w postaci elektronicznej, Spółka dostosuje swoje procedury i powiadomi o zmianach Odbiorcę usług.

#### **§6 Wycofanie akceptacji udostępniania faktur w formie elektronicznej.**

1. Odbiorca usług może zrezygnować z wystawiania i udostępniania e faktur poprzez dostarczenie do Spółki zgłoszenia „Wycofanie akceptacji wystawiania i udostępniania e faktur”:
  - a) w formie pisemnej - druk zgłoszenia „Wycofanie akceptacji wystawiania i udostępniania e faktur” dostępny pod adresem [www.sosnowieckiewodociagi.pl](http://www.sosnowieckiewodociagi.pl) w pozycji menu *Obsługa Klienta/Druki do pobrania* po wypełnieniu i podpisaniu należy dostarczyć w formie pisemnej do siedziby Spółki na adres: Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna, ul. Ostrogórska 43, 41-200 Sosnowiec,
  - b) w formie elektronicznej (dostępnej wyłącznie dla Odbiorców usług zarejestrowanych w eBOK) – po zalogowaniu do systemu eBOK i przesłaniu zgłoszenia „Wycofanie akceptacji wystawiania i udostępniania e faktur” dostępnego z poziomu widoku *Zgłoszeń*.
2. Spółka zaprzestanie wystawiania i udostępniania e faktur najpóźniej 14 dni od daty wpłynięcia prawidłowo wypełnionego formularza/zgłoszenia „Wycofanie akceptacji wystawiania i udostępniania e faktur” oraz przywróci wystawianie i wysyłanie faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie papierowej.
3. Po cofnięciu zgody przez Odbiorcę usług na wystawianie i przesyłanie e faktur, faktury korygujące i duplikaty do e faktur będą wystawiane w formie papierowej i zostaną wysłane na wskazany przez klienta do korespondencji.

#### **§7 Zakres odpowiedzialności i ochrona danych osobowych.**

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie albo wstrzymanie świadczenia usługi e faktur:
  - a) spowodowane stanem technicznym, ograniczeniami technicznymi oraz poziomem zabezpieczeń oprogramowania i sprzętu komputerowego używanego przez Odbiorcy usług,
  - b) spowodowane siłą wyższą albo z wyłącznej winy Odbiorcy usług lub osoby trzeciej, za którą Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
2. Akceptacja niniejszego regulaminu oznacza:
  - a) zapoznanie się z klauzulą informacyjną dotyczącą danych osobowych będącą załącznikiem do nin. regulaminu,
  - b) zgodę Odbiorcy usług na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowej realizacji usługi świadczonej przez Spółkę w zakresie wystawiania oraz udostępniania e faktur,

- c) zgodę na przetwarzanie adresu email w celu do prawidłowej realizacji usługi świadczonej przez Spółkę w zakresie wystawiania oraz udostępniania e-faktur,

#### **§8 Postępowanie reklamacyjne i pomoc techniczna.**

1. Odbiorca usług może zgłaszać reklamacje związane wykonywaniem usługi e-faktur:
  - a) pisemnie na adres Spółki,
  - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adresy: [sekretariat@sosnowieckiewodociagi.pl](mailto:sekretariat@sosnowieckiewodociagi.pl)
  - c) przez formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem [www.sosnowieckiewodociagi.pl](http://www.sosnowieckiewodociagi.pl) w pozycji menu *Kontakt/Formularz kontaktowy*,
  - d) telefonicznie pod nr tel.: 32 364 43 02; 32 364 43 16; 32 364 43 24.
2. Rozpatrzenie reklamacji jak w ust. 1 odbywa się w najszybszym możliwym terminie, jednak nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia.
3. Pomoc techniczna związana z realizacją usługi wystawiania i udostępniania e-faktur udzielana jest:
  - a) telefonicznie pod nr.: 32 364 43 02; 32 364 43 16; 600 391 440
  - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adres: [bok@sosnowieckiewodociagi.pl](mailto:bok@sosnowieckiewodociagi.pl)

## **INFORMACJE DOTYCZĄCE DANYCH OSOBOWYCH**

### **(KLAUZULA INFORMACYJNA)**

Informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych są Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Sosnowcu (41-200), przy ulicy Ostrogórskiej 43, zwana dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

#### **Dane osobowe są/będą przetwarzane przez Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna w szczególności:**

- 1) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lit. b) i lit. c) lit. f RODO\* w celu:
  - a) osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów,
  - b) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy,
  - c) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze,
  - d) przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem.

#### **Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane:**

- 1) dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia lub wykonania umowy oraz wypełnienia obowiązku prawnego Administratora będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:
  - a) obsługi klientów (np. w zakresie reklamacji),
  - b) zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących Administratorowi,
  - c) wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych),
- 2) dane osobowe przetwarzane na podstawie odrębnej zgody będą przechowywane do czasu jej odwołania. W przypadku udzielenia zgody na kontakt z klientem drogą telefoniczną i/lub elektroniczną (e-mail) dane będą przetwarzane jedynie przez okres obowiązywania umowy.

#### **Prawa osoby, której dotyczą dane osobowe:**

- 1) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, czyli prawo do uzyskania potwierdzenia czy Administrator przetwarza dane oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
- 2) prawo do sprostowania danych, jeżeli dane przetwarzane przez Administratora są nieprawidłowe lub niekompletne,
- 3) prawo żądania od Administratora usunięcia danych,
- 4) prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych,
- 5) prawo do przenoszenia danych, czyli prawo do otrzymania dostarczonych Administratorowi danych osobowych oraz przesłania ich innemu administratorowi,
- 6) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- 7) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- 8) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,

Kontakt z inspektorem ochrony danych za pośrednictwem adresu [abi@sosnowieckiewodociagi.pl](mailto:abi@sosnowieckiewodociagi.pl) lub pod numerem telefonu 32 364 43 35;

**Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.**

**Kategorie odbiorców danych (podmiotów przetwarzających dane osobowe w imieniu Sosnowieckich Wodociągów Spółka Akcyjna):**

banki, operatorzy pocztowi, przewoźnicy, biura informacji gospodarczej, podmioty archiwizujące dokumenty, firmy świadczące usługi z tytułu ochrony osób i mienia, firmy zajmujące się obsługą systemów informatycznych i serwisów internetowych Administrator.

\*Rozporządzenie 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).