

Regulamin usługi E-faktura

I. WSTĘP

1. Definicje określeń użytych w Regulaminie:

- EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta; portal Aquanet SA dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl zapewniająca odbiorcom m.in. dostęp do wystawionych przez Aquanet SA faktur VAT w formie elektronicznej w formacie PDF, z tytułu dostarczenia wody i/lub odprowadzania ścieków oraz usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - e-faktura - określona niniejszym regulaminem usługa polegająca na przesłaniu przez Aquanet SA wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktury oraz o udostępnieniu jej obrazu w formie elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl;
 - POK – Punkt Obsługi Klienta Aquanet SA - ul. Dolna Wilda 126 lub Piątkowska 117/119 w Poznaniu;
 - Odbiorca/Klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej - będąca stroną Umowy lub chcąca skorzystać z usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - Umowa - umowa zawarta przez Odbiorcę/Klienta z Aquanet SA o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków;
 - Użytkownik – odbiorca zarejestrowany w EBOK lub upoważniony przedstawiciel Odbiorcy zarejestrowanego w EBOK;
 - Nr Odbiorcy - numer widniejący na każdej fakturze: „Klient”;
 - Login – adres mailowy Klienta podany podczas logowania;
 - Hasło – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do EBOK, podawany przez Użytkownika podczas rejestracji w EBOK (może zostać w późniejszym czasie zmieniony);
 - Administrator – spółka Aquanet SA, ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań;
 - Faktura - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, wystawiana przez Aquanet SA na rzecz Odbiorców z tytułu dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków oraz usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - Aquanet SA – spółka Aquanet SA z siedzibą w Poznaniu, ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, telefon: 61 8359100, fax: 618359063, adres e-mail: [klient@aquanet.pl](mailto: klient@aquanet.pl), zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000234819, NIP 777 00 03 274.
2. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi e-faktura Odbiorcom/Klientom przez Aquanet SA.
3. Aquanet SA zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia usługi e-faktury. O zmianie regulaminu Aquanet SA powiadomi za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: ebok.aquanet.pl. O zaprzestaniu świadczenia usługi Aquanet SA

powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej wysłanej na wskazany przez Klienta adres e-mail.

4. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia polskiego prawa, Umowy oraz postanowienia innych regulaminów, które mogą być publikowane przez Aquanet SA za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: www.aquanet.pl.

II. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Usługa polega na przesyłaniu Klientom przez Aquanet SA wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktury oraz o udostępnieniu jej obrazu w formie elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl.
2. Rozpoczęcie korzystania z usługi e-faktura wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na przesyłanie mu e-faktury, zaakceptowania przez Klienta Regulaminu usługi e-faktura oraz podania przez Klienta poprawnego adresu e-mail, na który będą wysyłane powiadomienia.
3. Zgoda Klienta na udostępnienie usługi e-faktura może być wyrażona za pośrednictwem akceptacji podczas logowania się do EBOK, pisemnie bądź w formie elektronicznej, składając oświadczenie o wyrażeniu zgody na usługę e-faktura. Oświadczenie o wyrażeniu przez Klienta zgody powinno zostać złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta.
4. Podając w akceptacji lub oświadczeniu o wyrażeniu zgody na usługę e-faktury adres poczty elektronicznej, Klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Aquanet SA nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
5. Wyrażenie przez Klienta zgody na usługę e-faktura oraz zaakceptowanie niniejszego regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania Faktur w formie papierowej w okresie korzystania z usługi e-faktura.
6. Aquanet SA rozpocznie świadczenie usługi e-faktura niezwłocznie, po prawidłowym wyrażeniu i dostarczeniu przez Klienta zgody na usługę e-faktury. Faktury wysłane do Klienta w formie papierowej przed rozpoczęciem świadczenia usługi e-faktura, nie będą ponownie wysyłane do Klienta w formie elektronicznej.
7. Zaprzeszanie korzystania z usługi e-faktura i cofnięcie zgody na usługę e-faktura wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z usługi e-faktura.
8. Oświadczenie o rezygnacji z usługi e-faktura powinno zostać złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta, na piśmie i dostarczone do POK lub w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu EBOK. Po zakończeniu świadczenia usługi e-faktura, Faktury będą dostarczane Klientowi w formie papierowej.
9. Z tytułu świadczenia usługi e-faktura Aquanet SA nie pobiera od Klientów dodatkowych opłat.
10. Faktury wystawione przez Aquanet SA pochodzą ze strony zabezpieczonej ważnym certyfikatem SSL wystawionym dla ebok.aquanet.pl przez GeoTrust EV RSA CA 2018.

11. W celu spełnienia obowiązku zapewnienia czytelności faktur przez okres jej przechowywania w formie i treści tożsamej z przesłaną do klienta, przechowywane one będą w systemach informatycznych Aquanet SA.
12. Dostęp do obrazu Faktur udostępnianych w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu EBOK jest zabezpieczony indywidualnym adresem e-mailowym (Login) i Hasłem.
13. Aquanet SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta Loginu i Hasła do konta Klienta w portalu EBOK osobom nieuprawnionym ani za następstwa niestosowania się przez Klienta do innych zasad bezpieczeństwa wprowadzonych przez Aquanet SA.
14. Umieszczenie przez Aquanet SA obrazu Faktury w formie elektronicznej w systemie EBOK oraz przesłanie e-faktury na wskazany przez Klienta adres jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi Faktury.
15. Wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktury wysyłane będą na adres e-mail wskazany przez Klienta, w terminie jednego dnia od dnia umieszczenia obrazu Faktury w formie elektronicznej na portalu EBOK.
16. Za datę wysłania Faktury Klientowi uznaje się - dla potrzeb realizacji Umowy – datę wysłania z systemów informatycznych Aquanet SA do Klienta wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktury w formie elektronicznej.
17. Zasady dokonywania płatności przez Klienta z tytułu wystawionych Faktur, określone są w Umowie.
18. Klient zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, o którym mowa w ust. 15 powyżej. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane e-faktury, Klient zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych. Aquanet SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepowiadomienia go przez odbiorcę o zmianie adresu e-mail.
19. W sytuacji zwrotnych odpowiedzi z serwerów pocztowych o niepowodzeniu dostarczenia e-faktury z powodów leżących po stronie Klienta i braku kontaktu telefonicznego, Aquanet SA wystawi duplikat faktury w formie papierowej i prześle drogą pocztową na adres Klienta będący w ewidencji Spółki. Forma papierowa faktury zostanie zachowana do czasu powiadomienia Aquanet SA przez Klienta o zmianie adresu poczty elektronicznej.
20. Aquanet SA może przysyłać Klientowi, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres lub poprzez SMS na numer telefonu komórkowego podany przez Klienta, dodatkową informację o zbliżającym się terminie płatności należności, jak również o opóźnieniach w płatnościach.
21. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych Aquanet SA, za pośrednictwem których wysyłane są Klientom wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktur – Aquanet SA zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia usługi e-faktura. Aquanet SA zastrzega sobie prawo do dostarczania Faktur w formie papierowej, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie obrazu Faktur w formie elektronicznej.
22. Informacje na temat wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z usługi udostępniane są przez Aquanet SA za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl.

23. Aquanet SA zastrzega sobie możliwość zmiany formatu plików, w jakim udostępniane będą obrazy Faktur za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl, sposobu przesyłania dokumentów drogą elektroniczną oraz wprowadzania innych zmian technicznych w funkcjonowaniu usługi e-faktura.
24. Aquanet SA nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie usługi wynikające z przyczyn leżących poza systemami informatycznymi Aquanet SA, w szczególności w wyniku niespełnienia przez sprzęt informatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych lub brak odpowiedniego dostępu do Internetu.

IV. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje dotyczące usługi e-faktura winny być dokonywane za pośrednictwem strony internetowej www.ebok.aquanet.pl, mailowo na adres [klient@aquanet.pl](mailto: klient@aquanet.pl) lub w POK.
2. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane (imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz adres poczty elektronicznej) osoby zgłaszającej reklamację, nazwę lub numer Odbiorcy/Klienta, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. O rozstrzygnięciu reklamacji Aquanet SA powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klienta jest Aquanet SA, ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań.
2. W Aquanet SA został powołany Inspektor Ochrony Danych (IOD). Jest to osoba, z którą mogą Państwo kontaktować się mailowo we wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych [IOD@aquanet.pl](mailto: IOD@aquanet.pl).
3. Dane osobowe zbierane są w celu udostępnienia Klientowi obrazu Faktury w formie elektronicznej, przetwarzanie to jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą (niniejszy regulamin) (RODO art6. pkt.1 lit.b), a podane dane będą przetwarzane do momentu rezygnacji z usługi e-faktura a następnie przez okres określony w przepisach Kodeksu Cywilnego.
4. Dane Klienta mogą zostać udostępnione innym podmiotom w tym: dostawcom systemów i usług informatycznych, o ile będzie to niezbędne do realizacji powyższego celu.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usługi e-faktura.
6. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowanie, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
7. Administrator nie przesyła danych osobowych Klienta do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz na ich podstawie nie dochodzi do profilowania.
8. Szczegóły odnośnie ochrony danych osobowych oraz treść obowiązku informacyjnego znajdują się pod adresem: <http://www.aquanet.pl/ochrona-danych-osobowych,1059>.