

Regulamin usługi E-faktura – Aquanet S.A.

Data obowiązywania: od 1 lutego 2026 r.

I. WSTĘP

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady świadczenia Klientom usługi E-faktura przez Aquanet S.A.
2. Niniejszy regulamin ma również zastosowanie do Klientów Aquanet S.A., którym wystawiane są faktury w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF). Zawiera zasady świadczenia przez Aquanet S.A. usługi udostępniania wizualizacji faktur ustrukturyzowanych oraz wysyłki powiadomień o wystawieniu faktury, w związku z korzystaniem z KSeF.
3. Definicje:
 - EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta; portal Aquanet S.A. dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl;
 - E-faktura - określona Regulaminem usługa polegająca na przesłaniu przez Aquanet S.A. wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu Faktury oraz o udostępnieniu jej obrazu lub wizualizacji w formie elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.aquanet.pl;
 - POK – Punkt Obsługi Klienta Aquanet S.A. - ul. Dolna Wilda 126, Poznań;
 - Klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej - będąca stroną Umowy lub chcąca skorzystać z usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - Umowa - umowa zawarta przez Klienta z Aquanet S.A. o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków lub o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych;
 - Użytkownik – Klient zarejestrowany w EBOK lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w EBOK;
 - Nr Klienta - numer identyfikacyjny widniejący na każdej fakturze;
 - Faktura - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, wystawiana przez Aquanet S.A. na rzecz Klientów;
 - KSeF - Krajowy System e-Faktur;
 - Wizualizacja – obraz faktury w formacie pdf bądź w przypadku faktur wystawionych w KSeF - prezentacja faktury ustrukturyzowanej przyjętej do KSeF w formie umożliwiającej jej odczyt,

sporządzona na podstawie danych zawartych w pliku XML, która nie stanowi odrębnego dokumentu księgowego i odzwierciedla treść faktury ustrukturyzowanej;

- Powiadomienie – wiadomość e-mail z informacją o wystawieniu faktury lub faktury korygującej;
 - Administrator - Aquanet S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, telefon: 61 8359100, adres e-mail: klent@aquanet.pl, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000234819, NIP 777 00 03 274.
4. Aquanet S.A. zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia usługi E-faktura. O zmianie regulaminu Aquanet S.A. powiadomi za pośrednictwem EBOK. O zaprzestaniu świadczenia usługi Aquanet S.A. powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej wysłanej na wskazany przez Klienta adres e-mail.
 5. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia polskiego prawa, Umowy oraz postanowienia innych regulaminów, które mogą być publikowane przez Aquanet S.A. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: www.aquanet.pl.

II. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Usługa polega na przesyłaniu Klientom przez Aquanet S.A. Powiadomienia o wystawieniu Faktury oraz o udostępnieniu jej obrazu za pośrednictwem EBOK. W przypadku faktur wystawionych w KSeF EBOK udostępnia wizualizację faktur, opatrzone adnotacją, że oryginał faktury znajduje się w KSeF.
2. Aquanet S.A. wysyła Powiadomienia na adres e-mail podany przez Klienta w EBOK. Brak doręczenia Powiadomienia (np. z powodów technicznych) nie wpływa na skuteczność wystawienia i doręczenia Faktury w KSeF.
3. Udostępnienie Wizualizacji w EBOK oraz wysłanie Powiadomienia następuje co do zasady niezwłocznie po wystawieniu Faktury w KSeF.
4. 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.
5. Zgoda Klienta na udostępnienie usługi E-faktura może być wyrażona bezpośrednio w 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.
6. Podając adres poczty elektronicznej, Klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Aquanet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.

7. 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.
8. Aquanet S.A. rozpocznie świadczenie usługi E-faktura, po prawidłowym wyrażeniu i dostarczeniu przez Klienta zgody na usługę E-faktura oraz potwierdzeniu poprawności adresu e-mail. Faktury wysłane do Klienta w formie papierowej przed rozpoczęciem świadczenia usługi E-faktura, nie będą ponownie wysyłane do Klienta w formie elektronicznej.
9. Zaprzeszanie korzystania z usługi E-faktura i cofnięcie zgody na usługę wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z usługi bądź wycofanie zgody na usługę bezpośrednio w EBOK.
10. Oświadczenie o rezygnacji z usługi E-faktura może być złożone pisemnie bądź w formie elektronicznej. Oświadczenie powinno zostać złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Klienta. Po zakończeniu świadczenia usługi E-faktura, Faktury będą dostarczane Klientowi w formie papierowej. W przypadku faktur wystawionych w KSeF będą one dostępne wyłącznie w KSeF.
11. Z tytułu świadczenia usługi E-faktura Aquanet S.A. nie pobiera od Klientów dodatkowych opłat.
12. W celu spełnienia obowiązku zapewnienia czytelności faktur przez okres jej przechowywania w formacie i treści tożsamej z przesłaną do klienta, przechowywane one będą w systemach informatycznych Aquanet S.A..
13. Dostęp do Wizualizacji Faktur udostępnianych w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu EBOK jest zabezpieczony indywidualnym adresem e-mailowym loginem i hasłem oraz wybraną przez Użytkownika metodą uwierzytelniania dwuskładnikowego (2FA).
14. Aquanet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta loginu i hasła do konta Klienta w EBOK osobom nieuprawnionym ani za następstwa niestosowania się przez Klienta do innych zasad bezpieczeństwa wprowadzonych przez Aquanet S.A.
15. Umieszczenie przez Aquanet S.A. Wizualizacji Faktury w formie elektronicznej w systemie EBOK oraz przesłanie powiadomienia o wystawieniu Faktury na wskazany przez Klienta adres e-mail jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi Faktury. W przypadku faktur wystawionych w KSeF za dzień doręczenia Faktury uznaje się dzień udostępnienia jej w KSeF zgodnie z przepisami. Wysyłka Powiadomienia ani udostępnienie Wizualizacji w EBOK nie stanowią doręczenia Faktury.
16. Powiadomienie o wystawieniu Faktury wysyłane będzie na adres e-mail wskazany przez Klienta, w terminie 24 godzin od momentu umieszczenia Wizualizacji Faktury w EBOK.
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 S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania go przez Klienta o zmianie adresu e-mail.
19. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych Aquanet S.A., za pośrednictwem których wysyłane są Klientom Powiadomienia o wystawieniu Faktur – Aquanet S.A. zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia usługi E-faktura.
20. Aquanet S.A. zastrzega sobie możliwość zmiany formatu plików, w jakim udostępniane będą Wizualizacje Faktur oraz wprowadzania innych zmian technicznych w funkcjonowaniu usługi E-faktura.
21. Aquanet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie usługi wynikające z przyczyn leżących poza systemami informatycznymi Aquanet S.A., 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 EBOK, mailowo na adres 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 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. Przy rozpatrywaniu reklamacji Aquanet S.A. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. O rozstrzygnięciu reklamacji Aquanet S.A. powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klienta jest Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod@aquanet.pl.
2. Dane osobowe zbierane są w celu udostępnienia Klientowi Wizualizacji Faktury, przetwarzanie to jest niezbędne do wykonania Umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą (niniejszy regulamin)

(RODO art. 6. 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.

3. Z uwagi na konieczność zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi E-faktura oraz EBOK dane osobowe Klienta mogą zostać przekazane podmiotom z Grupy Aquanet, dostawcom systemów i usług IT oraz firmom realizującym masowy wydruk, wysyłkę korespondencji i niszczenie dokumentów, dostawcom usług płatniczych, z którymi współpracuje Administrator, spółkom z Grupy Kapitałowej Aquanet i mogą zostać udostępnione upoważnionym podmiotom na udokumentowany wniosek np. Policja, Sąd.
4. Dane osobowe Klienta nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy przez Administratora. Taki transfer może jednak prowadzić m.in. Microsoft jako dostawca usługi Microsoft 365 w ramach korzystania z globalnych usług chmurowych. Microsoft realizuje transfer poza EOG stosując mechanizmy zabezpieczeń oparte o standardowe klauzule umowne zgodnie z art. 46 ust. 2 RODO, jak również stosując, zgodnie z art. 45 RODO, mechanizm przekazywania, na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony dla podmiotów wymienionych w wykazie ram ochrony danych (EU-US Data Privacy Framework), czyli zasad ramowych ochrony danych pomiędzy Unią Europejską a Stanami Zjednoczonymi wdrożone decyzją Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 i wydane przez Departament Handlu USA (EU-U.S. DPF).
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usługi E-faktura.
6. W zakresie wynikającym z RODO i z ograniczeniami w nim wskazanymi Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
7. Klient ma prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych mieszczącego się przy ulicy Stawki 2 w Warszawie, jeśli uzna, że przetwarzanie narusza przepisy RODO. Więcej informacji jest dostępnych pod adresem www.uodo.gov.pl.