

ROZDZIAŁ 1

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) zwanych dalej e-faktura w formie elektronicznej przez Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje Sp. z o.o.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki - <http://www.zwik.zagan.pl> - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie i wydrukowanie.
3. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie. O wszystkich zmianach Klient zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.zwik.zagan.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
4. Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje Sp. z o.o. w Żaganiu przesyłają i udostępniają faktury w formie elektronicznej, zgodnie z Ustawą z dnia 11.03.2004r. o podatku od towarów i usług.
5. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
6. Faktury w formie elektronicznej są udostępniane w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) mogą być również przesyłane na adres email wskazany przez Klienta.
7. Chwilą przesłania i udostępnienia e-faktury Klientowi, jest wysłanie powiadomienia na podany przez Klienta adres email.
8. Z tytułu świadczenia usługi Żagańskie wodociągi i kanalizacje sp. z o.o. nie pobierają od Klienta dodatkowych opłat.
9. Formatem faktury elektronicznej jest PDF.

II. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Żagańskie wodociągi i kanalizacje sp. z o.o. z siedzibą w Żaganiu przy ul. Bolesława Chrobrego 44 wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd rejonowy w Zielonej Górze, VIII wydział gospodarczy krajowego rejestru sądowego pod numerem KRS 0000132641, NIP 9241747076, Regon 978001798, o kapitale zakładowym w kwocie 81 004 000,00 zł w całości opłaconym.
2. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Konto Klienta** – indywidualne konto Klienta udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu się w systemie eBOK.
4. **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z ŻWiK sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie wodę lub odprowadzanie ścieków.
5. **E-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

III. Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania usługi to 1024 x 768.
2. Usługa e-faktura dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:

- Internet Explorer;
 - Firefox;
 - Opera;
 - Chrome;
 - Microsoft Edge;
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
 4. Warunkiem otrzymania przez Klienta faktur elektronicznych jest :
 - posiadanie adresu e-mail
 - zainstalowanie następujących programów:
 - Adobe Acrobat Reader - bezpłatny program służący do przeglądania dokumentu, dostępny do pobrania na stronie <http://www.adobe.com/pl/>

ROZDZIAŁ 2

I. Warunki przesyłania faktury w formie elektronicznej za pomocą poczty e-mail dla Odbiorców Żagańskich Wodociągów i kanalizacji sp. z o.o.

1. Klient dokonuje akceptacji przesyłania e-faktur poprzez rejestrację w systemie eBOK
2. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - papierowo: osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres Żagańskich Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. ul. Przyjaciół Żołnierza 21, 68-100 Żagań;
 - elektronicznie: poprzez zgłoszenie sprawy w eBOK oraz dodaniu formularza w formie załącznika;
3. Klient otrzymuje wiadomość e-mail o wystawieniu e-faktury na podany adres e-mail.
4. Dla Klientów zarejestrowanych w systemie eBOK E-FAKTURY są dostępne w systemie eBOK.
5. Wystawione duplikaty faktur będą przesyłane w formie elektronicznej na podstawie wypełnionego przez Klienta formularza Wniosek o wystawienie duplikatu faktury VAT.

II. Zmiana adresu e-mail.

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. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania 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 prawidłowo wypełnionego formularza zgodnie z pkt I.2 lub poprzez system eBOK.
3. Spółka nie odpowiada za mylnie podany przez Klienta adres poczty e-mail.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu eBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta.

ROZDZIAŁ 3. 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:
 - papierowo: osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres Żagańskich Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. ul. Przyjaciół Żołnierza 21, 68-100 Żagań.
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@zwik.zagan.pl lub poprzez zgłoszenie w systemie eBOK.
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.

ROZDZIAŁ 4. Przetwarzanie danych osobowych

1. W ramach realizacji e-faktura w formie elektronicznej, Żagańskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. zobowiązują się do przestrzegania wymagań Rozporządzenia Parlamentu i Rady (EU) 2016/697 z dnia 27.04.2016r., w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenie RODO).
2. Żagańskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w celu spełnienia obowiązku informacyjnego określonego w artykule 13 Rozporządzenia RODO, informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych Klienta oraz o przysługujących w związku z tym prawach:
 - a. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Klienta są Żagańskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o., 68-100 Żagań, ul. Bolesław Chrobrego 44.
 - b. Inspektorem Ochrony Danych jest Rafał Wielgus, kontakt e-mail: iod@bhpx.pl, tel.: 68 411 40 00.
 - c. Dane osobowe Klientów w związku z świadczeniem usługi e-faktury będą przetwarzane na podstawie poniższych przepisów:
 - art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia RODO – na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą,
 - art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia RODO – na podstawie umowy zawartej pomiędzy Żagańskimi Wodociągami i Kanalizacjami Sp. z o. o. a Klientem,
 - art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia RODO – w związku z prawnie uzasadnionymi interesami realizowanymi przez administratora
 - d. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
 - Internetowo-administracyjnej obsługi klienta poprzez świadczenie usługi e-faktury
 - Realizacji postanowień umowy
 - Ustalania, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
 - e. Odbiorcami danych osobowych Klientów mogą być tylko podmioty uprawnione do odbioru tychże danych w uzasadnionych przypadkach i na podstawie odpowiednich przepisów prawa, w szczególności takie firmy czy jednostki jak: obsługa informatyczna serwisu, policja, prokuratura oraz inne jednostki, z którymi Żagańskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o. o. współpracuje na podstawie zawartych umów powierzenia danych.
 - f. Dane osobowe pozyskiwane są od osoby, której dane dotyczą.

- g. Zgromadzone dane przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa w związku z
- okresem świadczenia Klientowi usługi e-faktury
 - okresem dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami
 - na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. 2018 poz. 217 z późn. zm.)
- h. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, ma on prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia bądź ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
- i. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych, Klient ma prawo do wniesienia z tego tytułu skargi do organu nadzorczego, którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel.: 22-531-03-00, kancelaria@uodo.gov.pl
- j. Podanie przez Klienta danych w celu realizacji usługi e-faktury stanowi warunek jest obowiązkowe w celu jej świadczenia.
- k. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

ROZDZIAŁ 5. Postanowienia końcowe

1. Spółka 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 serwisu <http://www.zwik.zagan.pl> stosownego komunikatu.
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Spółki 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. Spółka 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 Spółka nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności.
4. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego regulaminu będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.
6. 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 Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2017r. poz. 1907 t.j).