



REGULAMIN WYSTAWIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA ZAKŁADU ENERGETYKI CIEPLNEJ SP. Z O.O. W BIAŁOGARDZIE

ROZDZIAŁ I UŻYTE W REGULAMINIE OKREŚLENIA OZNACZAJĄ:

1. eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta znajdujące się pod adresem internetowym: *bok.zec-bialogard.pl*
2. Klient indywidualny – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną umowy zawartej z Zakładem Energetyki Ciepłej sp. z o.o.
3. Klient instytucjonalny - osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, w tym spółki cywilne, będąca stroną umowy zawartej z Zakładem Energetyki Ciepłej sp. z o.o.
4. Zakład Energetyki Ciepłej z o.o. – Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Białogardzie, ul. Słowińska 1, 78-200 Białogard, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000054708, o kapitale zakładowym w wysokości 17.892.000,00 zł, NIP 6720006324, REGON 330978463,
5. Użytkownik – Klient indywidualny albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK, korzystający z usługi wystawiania eFaktury.
6. e-Faktura lub eFaktura – rozumie się przez to fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym. Wystawienie jej i wysłanie drogą elektroniczną w postaci pliku w formacie PDF wraz z podpisem elektronicznym weryfikowanym poprzez certyfikat niekwalifikowany zastępuje przesłanie listem faktury w formie papierowej. Jest to dokument spełniający wymogi określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług. Regulamin niniejszy dotyczy eFaktur, e-korekt, e-duplikatów, e-not odsetkowych, wystawianych przez Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.
7. Udostępnienie eFaktury – umożliwienie pobrania przez Użytkownika eFaktury poprzez umieszczenie jej na eBOK lub wysłanie jej pocztą e-mail.

ROZDZIAŁ II POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin dotyczy świadczenia usługi wystawienia eFaktury.
2. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej (zwana dalej eFakturą) jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. z 2011 r. Nr 177 poz. 1054 wraz z późn. zm.) (zwana dalej ustawą).
3. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), tworzy się niniejszy regulamin wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).
4. Podmiotem świadczącym opisaną w Regulaminie usługę drogą elektroniczną w zakresie eFaktury na podstawie Ustawy, będącą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jest Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.
5. Usługa elektronicznej faktury umożliwia otrzymywanie faktury drogą elektroniczną, poprzez jej przesłanie pocztą e-mail i aplikację eBOK. Usługa umożliwia także otrzymywanie powiadomień e-mailowych na temat wystawienia eFaktury oraz e-korekt, e-duplikatów, e-not odsetkowych.

ROZDZIAŁ III EFAKTURY

1. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Dokument Format).
2. Warunkiem otrzymywania e-faktury przez klienta za pośrednictwem poczty e-mail jest uprzednia akceptacja przez niego elektronicznego sposobu przesyłania eFaktur. Dodatkowo, warunkiem otrzymywania e-faktury przez klienta za pośrednictwem eBOK jest założenie konta klienta. W przypadku braków formalnych lub błędów we wniosku papierowym o wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej usługa nie zostanie aktywowana (powiadomienie, o którym mowa w pkt. 5 poniżej nie zostanie wysłane). Akceptacja przesyłania eFaktur oznacza zarazem akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W celu realizacji usługi, Klient indywidualny / Klient instytucjonalny zobowiązany jest udostępnić Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. swój adres e-mail. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail dla potrzeb przesyłania eFaktur.



4. Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o. udostępnia eFaktury w aplikacji eBOK po uprzednim zalogowaniu przez Użytkownika na swoje konto.
5. eFaktury będą przesyłane i udostępniane Użytkownikowi od momentu otrzymania przez Użytkownika z adresu elektronicznego Zakładu Energetyki Ciepłej. z o.o. na e-maila (na adres e-mail podany przez Klienta indywidualnego / Klienta instytucjonalnego) potwierdzającego aktywację usługi.
6. Wniosek o wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej musi zawierać dane pozwalające zidentyfikować Klienta i zostać poświadczony poprzez podpis Użytkownika.
7. Jeżeli klient posiada kilka umów, wówczas zgoda na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej powinna być wyrażona dla każdej umowy oddzielnie.
8. Klient indywidualny zobowiązany jest przekazać Zakładowi Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. prawidłowo wypełniony wniosek w postaci „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. Klient indywidualny” poprzez wypełnienie formularza, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - a) korespondencyjnie na poniższy adres:
Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o., ul. Słowińska 1, 78-200 Białogard
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
9. Klient instytucjonalny zobowiązany jest przekazać Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. prawidłowo wypełniony wniosek w postaci „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. Klient instytucjonalny”, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - a) korespondencyjnie na poniższy adres:
Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o., ul. Słowińska 1, 78-200 Białogard
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
10. Klient indywidualny jest uprawniony do cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. – Klient indywidualny” wyłącznie w formie pisemnej stanowiące załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
 - a) korespondencyjnie na poniższy adres:
Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o., ul. Słowińska 1, 78-200 Białogard
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
11. Klient instytucjonalny jest uprawniony do cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur Zakładowi Energetyki Ciepłej sp. z o.o. – Klient instytucjonalny” wyłącznie w formie pisemnej, stanowiące załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu:
 - a) korespondencyjnie na poniższy adres:
Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o., ul. Słowińska 1, 78-200 Białogard
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
12. Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o. zaprzestanie wystawiania oraz przesyłania Użytkownikowi Faktur najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia, o którym mowa w pkt. 10, 11 powyżej, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania Oświadczenia złożonego prawidłowo i zgodnie z wzorem.
13. Klient zobowiązany jest do przechowywania otrzymanych faktur wyłącznie w formie elektronicznej, w sposób określony w art. 112 Ustawy.
14. W przypadku rozwiązania umowy z Zakładem Energetyki Ciepłej sp. z o.o. faktura rozliczeniowa oraz inne dokumenty rozliczeniowe wystawione po rozwiązaniu umowy będą wystawione w formie papierowej.
15. Po cofnięciu zgody przez Klienta na wystawianie i przesyłanie eFaktur, faktury korygujące i duplikaty do eFaktur będą wystawiane w formie papierowej z adnotacją, że dotyczą faktury wystawionej i przesłanej w formie elektronicznej zostaną wysłane na adres klienta wskazany przez niego do korespondencji.
16. W przypadku cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie Faktur ponowne skorzystanie z usługi eFaktury jest możliwe po wyrażeniu przez Klienta zgody na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.



17. Zgoda na wystawianie i przesyłanie dokumentów elektronicznych w przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiają ich wystawienie czy przesłanie, nie wyłącza prawa Zakładu Energetyki Ciepłej sp. z o.o. do wystawiania i przesyłania tych dokumentów w formie papierowej.
18. Użytkownik oświadcza, że będzie odbierał korespondencję do Zakładu Energetyki Ciepłej sp. z o.o., w tym powiadomienia o wystawieniu faktury elektronicznej pod adresem poczty elektronicznej określonym w niniejszym Regulaminie i jest zobowiązany aktualizować każdorazową zmianę adresu e-mail na eBOK, w przeciwnym razie zawiadomienie wysłane na poprzedni adres e-mail zostanie uznane za skuteczne.
19. eFaktury będą udostępnione na kontach Klientów w eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia ostatniej eFaktury. Przez ten okres konto na eBOK nie może zostać usunięte.
20. Za moment doręczenia eFaktury klientowi indywidualnemu/instytucjonalnemu należy uznać moment umieszczenia jej na eBOK. Klient indywidualny/instytucjonalny jest o tym fakcie dodatkowo powiadomiony poprzez e-mail.

ROZDZIAŁ IV REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje wynikające z oferty „eFaktura” powinny być zgłaszane elektronicznie przez formularz zgłoszeniowy w aplikacji eBOK.
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
3. Reklamacja powinna określać przedmiot reklamacji i uzasadnienie przyczyn jej wniesienia
4. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie e-mail, pisemnej.

ROZDZIAŁ V ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZASTRZEŻENIA

1. Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia Usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o. zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usługi eFaktura w każdym czasie bez podania przyczyny.
3. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą wysyłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w eBOK.
4. Zakład Energetyki Ciepłej sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które podmiot ten nie miał wpływu lub nie mógł ich przewidzieć.

ROZDZIAŁ VI WYMAGANIA TECHNICZNO-SYSTEMOWE

1. Aktywne konto na eBOK.
2. Wymagania systemowe: program służący do odczytywania plików w formacie PDF np. Adobe Reader w wersji 9 lub wyższej.

ROZDZIAŁ VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany w Regulaminie oraz zawieszenie lub zakończenie usługi eFaktura nie mogą naruszać praw nabytych przez Klientów.
2. Wszelkie informacje dotyczące usługi eFaktura oraz treść niniejszego Regulaminu będą dostępne na stronie internetowej Zakładu Energetyki Ciepłej sp. z o.o., tj.: www.zec-bialogard.pl
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
4. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach niezbędnych do świadczenia usługi.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 14.01.2020 r.