

REGULAMIN e-FAKTURA ZAKŁADU ENERGETYKI CIEPLNEJ SP. Z.O.O.

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-fakturą, w formie elektronicznej przez Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Pabianicach.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <https://zec.pabianice.pl> - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie i wydrukowanie oraz w siedzibie Spółki.
3. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie.
4. Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. przesyła i udostępnia faktury w formie elektronicznej, zgodnie z Ustawą z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług gwarantujących autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści.
5. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi faktury w formie elektronicznej, po wypełnieniu formularza „Akceptacja przesyłania faktur w formie elektronicznej” jest równoznaczne i zastępujące przesłanie dokumentów w formie papierowej.
6. Faktury w formie elektronicznej są przesyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta i udostępniane w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK).
7. Chwilą przesłania i udostępniania e-faktury Klientowi jest wysłanie powiadomienia na podany przez Klienta adres e-mail wraz z załącznikiem zawierającym e-fakturę w formacie PDF oraz specyfikację do faktury.
8. Z tytułu świadczenia usługi e-faktura Zakład Energetyki Ciepłej Sp.z.o.o. nie pobiera od Klienta dodatkowych opłat.
9. Formatem faktury elektronicznej jest plik PDF.

II. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Zakład Energetyki Ciepłej Sp.z o.o. z siedzibą w Pabianicach.
2. **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Konto Klienta** – indywidualne konto Kontrahenta udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu się w systemie eBOK.
4. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Pabianicach umowy.
5. **E-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, nota odsetkowa, przypomnienie o zapłacie, monit ostateczny, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

III. Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania usługi to 1024x768.
2. Usługa e-faktura dostępna jest dla użytkowników korzystających z najnowszych wersji przeglądarek internetowych: Firefox, Opera, Chrome, Microsoft Edge, Safari.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

4. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania faktur elektronicznych jest:
 - posiadanie adresu e-mail,
 - zainstalowanie następujących programów: Adobe Acrobat Reader – bezpłatny program służący do przeglądania dokumentów w formacie PDF.

ROZDZIAŁ 2

I. Warunki przesyłania faktur w formie elektronicznej za pomocą poczty e-mail:

1. Wszystkie wymienione w regulaminie formularze dostępne są na stronie internetowej <https://zec.pabianice.pl> w zakładce eBOK oraz w siedzibie Spółki.
2. Klient dokonuje akceptacji przesyłania e-faktur poprzez złożenie bądź przesłanie do siedziby Spółki poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza „Akceptacja przesyłania faktur w formie elektronicznej”.
3. Usługa udostępniona jest nie później niż po upływie 14 dni od dnia wpływu prawidłowo wypełnionego formularza akceptacji.
4. Klient otrzymuje wiadomość e-mail o wystawieniu e-faktury wraz z załącznikiem zawierającym e-fakturę i specyfikację w formie PDF.
5. Dla Klientów zarejestrowanych w systemie eBOK dodatkowo e-FAKTURY są dostępne również w systemie eBOK.
6. e-faktury będą wysyłane przez Spółkę do Klienta z adresu e-mail: bok@zec.pabianice.pl
7. Klient zgadza się na otrzymywanie od Spółki powiadomień w formie e-mail, a dotyczących usług świadczonych przez Spółkę.
8. Powiadomienia będą dostarczane przez Spółkę do Klienta z adresu e-mail: bok@zec.pabianice.pl

II. Zmiana adresu e-mail i rezygnacja z faktury elektronicznej

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 powiadomić Spółkę i dokonać zmiany odpowiednich danych. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepowiadomienia 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 formularza „Zmiana adresu e-mail”. Prawidłowo wypełnione formularze w formie papierowej Klient dostarcza lub przesyła do siedziby Spółki.
3. Spółka nie odpowiada za nieprawidłowo podany przez Klienta adres poczty e-mail.
4. Klient może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie i dostarczenie formularza „Wycofanie akceptacji przesyłania e-faktur”.
5. Spółka zaprzestaje przesyłania e-faktur nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego formularza.
6. Po wycofaniu akceptacji następane faktury będą wystawiane w formie papierowej.
7. Klient może w każdej chwili dezaktywować konto w systemie eBOK.

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 wykonywania usługi możliwe jest:
 - w formie papierowej: poprzez dostarczenie do siedziby Spółki;
 - w formie elektronicznej: poprzez przesłanie na adres e-mail: pdobrosz@zec.pabianice.pl
3. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

ROZDZIAŁ 4

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 stosownego komunikatu.
2. Oświadczenie Klienta o akceptacji dokumentów wymienionych w ROZDZIALE 1. pkt. 1, w formie elektronicznej, nie pozbawia Spółki prawa do wystawiania i przesyłania tych dokumentów 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 wynikające z zainstalowanego oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie 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 przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Spółki.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.
6. Spółka przetwarza dane osobowe Klienta niezbędne dla prawidłowego założenia Konta Klienta i wystawienia oraz przesyłania e-faktur i powiadomień. Przetwarzanie to jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą (Klienta), a podstawą przetwarzania jest art. 6. pkt.1 lit. a-b i f RODO.

7. Dane osobowe klienta podane w związku z rejestracją konta Klienta oraz aktywacją usługi eBOK będą przetwarzane do momentu rezygnacji z usługi e-faktura. W przypadku wycofania zgody na otrzymanie e-faktur, dane Klienta będą przetwarzane w dalszym ciągu wyłącznie w zakresie niezbędnym dla dalszej prawidłowej realizacji umowy i przesyłania dokumentów finansowych drogą tradycyjną. Dane osobowe klientów podlegają ochronie i są przetwarzane na podstawie i zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w prawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).