**REGULAMIN
wystawiania i przesyłania w wersji elektronicznej faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur i innych dokumentów związanych z rozliczeniami wykonanych usług i sprzedanych towarów**

**§1**

**Słownik**

**Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, na rzecz której KPWiK Sp. z o.o. dokonuje świadczenia usług lub sprzedaży towarów, która wyraziła zgodę na przesyłanie w wersji elektronicznej e-faktur oraz innych dokumentów;

**KPWiK Sp. z o.o**. - Kraśnickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Kraśniku przy ul. Granicznej 3 A,

**BOK** - Biuro Obsługi Klienta KPWiK Sp. z o. o. z siedzibą w Kraśniku przy ul. Granicznej 3 A,

**e- faktury** - wysyłane w wersji elektronicznej faktury, faktury korygujące, duplikaty faktur;

**Inne dokumenty** - wysyłane w wersji elektronicznej dokumenty związane z rozliczeniami wykonanych usług i sprzedanych towarów, w szczególności przypomnienia o zaległościach, wezwania do zapłaty, noty odsetkowe.

**§2**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przesyłania w formie elektronicznej e-faktur oraz innych dokumentów związanych z rozliczeniami wykonanych usług i sprzedanych towarów przez KPWiK Sp. z o.o. na rzecz Klientów.
2. Regulamin opracowano w oparciu o ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020r. poz. 344 ze zm.).
3. W sprawach nie objętych Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2022r. poz. 931).

**§ 3**

**Warunki wystawiania i przesyłania w wersji elektronicznej e-faktur i innych dokumentów związanych z rozliczeniami wykonanych usług i sprzedanych towarów**

1. Warunkiem otrzymywania przez Klienta e-faktur i innych dokumentów w wersji elektronicznej jest:
	1. zapoznanie się z niniejszym regulaminem i jego akceptacja, potwierdzona własnoręcznym podpisem na wniosku o wyrażenie zgody,
	2. wyrażenie przez Klienta zgody na przesyłanie w formie elektronicznej e-faktur i innych dokumentów,
	3. zgoda i prawidłowe podanie w tym adresu poczty elektronicznej, na który będą wysyłane w wersji elektronicznej e-faktury i inne dokumenty. Za wskazanie niepoprawnego adresu e-mail odpowiedzialność i ryzyko z tym związane ponosi Klient. Podając w formularzu adres poczty elektronicznej Klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu,
	4. KPWiK Sp. z o.o. rejestruje zgodę w terminie 7 dni roboczych od otrzymania prawidłowo wypełnionej zgody.
2. Wypełniony i podpisany wniosek - zgoda (stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu) powinna być dostarczona w oryginale do KPWiK Sp. z o.o. (osobiście lub pocztą). Dopuszcza się złożenie zgody elektronicznie podpisanej profilem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym na adres: biuro@kpwik.krasnik.pl.
3. E-faktury i inne dokumenty w wersji elektronicznej wysyłane są przez KPWiK Sp. z o.o. w formie pliku PDF z adresu: e-bok@kpwik.pl. Tylko e-faktury w formacie pliku PDF i wysyłane z podanego adresu zapewniają autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści.
4. W celu podglądu lub wydrukowania faktury w formacie PDF Klient powinien zainstalować na swoim komputerze oprogramowanie Adobe Acrobat Reader.
5. Przyjmuje się, że data doręczenia e-faktur lub innych dokumentów w wersji elektronicznej jest data, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Klient miał możliwość zapoznania się z ich treścią (nie jest to równoznaczne z datą odbioru i zapoznania się z treścią przez Klienta). KPWiK Sp. z o. o. nie odpowiada za opóźnienia w odbiorze korespondencji elektronicznej przez Klienta.
6. W przypadku przesyłania Klientowi drogą elektroniczną faktury korygującej, dla której KPWiK Sp. z o.o. powinien posiadać potwierdzenie odbioru, Klient zobowiązuje się przesłać potwierdzenie odbioru faktury korygującej poprzez zwrotny e-mail.
7. KPWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, za działania operatorów internetowych, ani za utratę lub uszkodzenie danych przez Klienta. W sytuacji podejrzenia utraty danych w zakresie e-faktur zaleca się kontakt osobisty lub telefoniczny z BOK w celu wystawienia duplikatów dokumentów utraconych lub skorzystanie z usług eBOK w celu sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków.
8. Zgoda Klienta o akceptacji otrzymywania e-faktur lub innych dokumentów w wersji elektronicznej nie pozbawia KPWiK Sp. z o.o. prawa do wystawiania i przesyłania, duplikatów faktur i faktur korygujących, a także innych dokumentów Klientowi w formie papierowej.
9. Zmiana wcześniej podanego adresu e-mail na inny adres, na który mają być przesyłane Klientowi dokumenty w formacie elektronicznym, wymaga powtórzenia procedury, o której mowa w § 3, pkt. 1-2. Regulaminu.
10. Rezygnacja z możliwości wystawiania i przesyłania e-faktur oraz innych dokumentów w formie elektronicznej, można dokonać poprzez wypełnienie wniosku – wycofanie zgody (stanowiący załącznik nr 2 do Regulaminu). Najpóźniej w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania rezygnacji usługa e-mail zostanie wyłączona. Od tego momentu KPWiK Sp. z o.o. rozpocznie wystawianie i wysyłanie do Klienta dokumentów w postaci papierowej. Ponowna aktywacja możliwości otrzymywania dokumentów elektronicznych wymaga powtórzenia procedury, o której mowa w § 3, pkt 1-2 Regulaminu.
11. Treść niniejszego Regulaminu, formularze zgód oraz rezygnacji są dostępne w wersji elektronicznej na stronie internetowej [www.kpwik.krasnik.pl](http://www.kpwik.krasnik.pl), a wersji papierowej w BOK.

# § 4

# Zasady postępowania reklamacyjnego

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi przesłania e-faktury oraz innych dokumentów w sposób niezgodny z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Składanie reklamacji odbywać się będzie drogą elektroniczną na adres biuro@kpwik.krasnik.pl, osobiście lub pocztą na adres KPWiK Sp. z o.o. ul. Graniczna 3 A, 23-204 Kraśnik.
3. Składane reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od ich otrzymania.

# § 5

# Postanowienia końcowe

1. KPWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zawieszania świadczenia usługi przesyłania dokumentów w formie elektronicznej w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych przesłanek, o czym KPWiK Sp. z o.o. poinformuje Klienta niezwłocznie w formie elektronicznej lub papierowej.
2. KPWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania e-faktur. Treść nowego Regulaminu przesłana zostanie Klientowi w wersji elektronicznej. Jeżeli w ciągu 30 dni od daty jego wysłania, Klient nie złoży rezygnacji z możliwości wystawiania i przesyłania e-faktur oraz innych dokumentów w formie elektronicznej nowy Regulamin wiąże strony.
3. Aktualizacja w Regulaminie danych dotyczących wysokości kapitału zakładowego Spółki oraz aktualizacja numerów telefonów BOK nie są traktowane jako zmiana Regulaminu.
4. KPWiK Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych Klienta, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U z 2019 poz. 1781).
5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust.1 pkt b, (RODO) w celu realizacji uprawnień i obowiązków wynikających z zawartej umowy oraz niniejszego Regulaminu.
6. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych.
7. Warunkiem świadczenia usług elektronicznych opisanych w niniejszym Regulaminie jest dobrowolne podanie danych osobowych określonych we wniosku – zgodza.
8. Sądem wyłączenie właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu będzie sąd właściwy dla siedziby KPWiK Sp. z o.o.
9. Regulamin niniejszy obowiązuje od dnia …………………roku