

Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej przez „Świdnickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Świdnicy” Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej: Regulaminem) określa zasady wystawiania, udostępniania i przysyłania faktur w formie elektronicznej przez „Świdnickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Świdnicy” Sp. z o.o., z siedzibą w Świdnicy przy ul. Wrocławskiej 10; 58-100 Świdnica; NIP: 8840010370, REGON: 890621738, KRS: Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Numer KRS 0000071126, Kapitał zakładowy: 58.427.622 zł, nr BDO 000222562.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich **Odbiorców** korzystających z usług **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.**, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
3. Podstawą prawną wystawiania i udostępniania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2025 poz. 775 z późn. zm.) zwana dalej Ustawą.

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o. – „Świdnickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Świdnicy” Sp. z o.o., ul. Wrocławska 10, 58-100 Świdnica; NIP: 8840010370, REGON: 890621738; KRS 0000071126

Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę z **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** i wyraziła zgodę na otrzymywanie **e-faktur**, **eBOK**- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,

e-faktura – faktura, korekta faktury, duplikat faktury udostępnione **Odbiorcy** przez **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura w formie elektronicznej jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy, zgodnie z art. 106n Ustawy,

Akceptacja – zgoda na przesyłane faktur, w tym udostępniane, w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym udzielona przez **Odbiorcę** zgodnie z art. 106n ust. 1 Ustawy.

§ 3. Udostępnianie faktur w formie elektronicznej.

1. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** udostępnia faktury za świadczone usługi w formie elektronicznej, gwarantując czytelność i integralność ich treści poprzez zapisywanie w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF (Portable Document Format) oraz autentyczność pochodzenia faktur, poprzez korzystanie z zabezpieczonych kanałów dostępu oraz identyfikację nadawcy w nagłówku wiadomości pocztowej.
2. Wystawienie i przysyłanie **e-faktur** nie wymaga podpisu elektronicznego.
3. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).
4. Warunkiem skorzystania przez **Odbiorcę** z możliwości otrzymywania faktur elektronicznych jest :
 - a) posiadanie adresu poczty elektronicznej (e-mail),
 - b) zainstalowanie na urządzeniu **Użytkownika** oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Document Format).

§ 4. Zgoda na otrzymywanie faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej.

1. **Odbiorca** może otrzymywać **e-faktury** za pomocą poczty elektronicznej na podany adres e-mail.
2. **Odbiorca** dokonuje **Akceptacji** przysyłania **e-faktur** poprzez złożenie w **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza „Oświadczenie o **Akceptacji** faktur przesyłanych drogą elektroniczną” (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu), zwanego dalej Oświadczeniem o **Akceptacji e-faktury**, dostępnego również na stronie internetowej www.spwik.swidnica.pl w zakładce PLIKI.
3. **Odbiorca** może przekazać prawidłowo wypełnione formularze za pomocą następujących kanałów komunikacji:

- a) elektronicznie po zarejestrowaniu się do serwisu **eBOK** (poprzez stronę internetową <https://ebok.spwik.swidnica.pl>) wypełniając i zatwierdzając Oświadczenie o Akceptacji e-faktury,
 - b) dostarczenie przez **Odbiorcę** do **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** wypełnionego „Oświadczenia o Akceptacji e-faktury” przesyłając na adres poczty elektronicznej: spwik@spwik.swidnica.pl lub listownie na **adres ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.**
4. Otrzymywanie faktur na adres poczty elektronicznej (e-mailowy) nie wymaga posiadania konta na **eBOK**.
 5. Podając w Oświadczeniu o **Akceptacji e-faktury** adres poczty elektronicznej **Odbiorca** jednocześnie oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie przez **Odbiorcę** osobom trzecim adresu poczty elektronicznej lub hasła do tej poczty, ani za działania operatorów internetowych.
 6. **E-faktury** będą dostarczane przez **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** do **Odbiorcy** z adresu poczty elektronicznej: ebok@spwik.swidnica.pl
 7. Dla zarejestrowanych w **eBOKu Odbiorców** podgląd **e-faktury** dostępny jest w zakładce „FAKTURY”.
 8. Usługa **e-faktury** zostanie udostępniona nie później niż 7 dnia od dnia zarejestrowania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia o **Akceptacji e-faktury**.
 9. Dniem doręczenia **e-faktury** jest następny **dzień roboczy** po dniu jej wysłania na adres poczty elektronicznej **Odbiorcy**.
 10. W sytuacji złożenia przez **Odbiorcę** pisma o rozwiązaniu umowy, faktury do czasu jej rozwiązania wystawiane będą w formie elektronicznej, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 Regulaminu,
 11. W przypadku zmiany przepisów prawa, regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej, **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** odpowiednio dostosuje swoje procedury, o czym powiadomi **Odbiorcę** poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej podany w Oświadczeniu o **Akceptacji e-faktury** oraz umieszczenie komunikatu na stronie www.spwik.swidnica.pl. W takim przypadku ponowna **Akceptacja** usług nie będzie wymagana.
 12. W przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** wystawienie i dostarczenie **e-faktur**, faktura zostanie wystawiona w formie papierowej i dostarczona **Odbiorcy** w takiej postaci przesyłką pocztową lub wydana mu pod adresem siedziby **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.**
 13. Złożenie Oświadczenia o **Akceptacji e-faktury** jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na rezygnację z otrzymywania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
 14. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** zastrzega sobie możliwość wysyłania na wskazany w Oświadczeniu adres poczty elektronicznej, wszelkiej korespondencji związanej z realizacją świadczonych usług.

§ 5. Zmiana adresu poczty elektronicznej, rezygnacja z otrzymywania faktur w formie elektronicznej.

1. **Odbiorca** zobowiązany jest do utrzymywania aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail) wymienionego w Oświadczeniu o **Akceptacji e-faktury**, w okresie korzystania z usługi udostępniania e-faktury. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania do przez **Odbiorcę** o zmianie adresu poczty elektronicznej (e-mail), a także o dezaktywacji adresu poczty elektronicznej (e-mail) wymienionego w Oświadczeniu o **Akceptacji e-faktury** czy innych zdarzeniach powodujących, że **Odbiorca** nie może korzystać z adresu poczty elektronicznej (e-mail) wymienionego w Oświadczeniu o **Akceptacji e-faktury**.
2. W przypadku zmiany adresu poczty elektronicznej (e-mail), na który wysyłane są **e-faktury Odbiorca** jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** aktualnych danych poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Powiadomienie o zmianie adresu poczty elektronicznej” (Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu). **Odbiorca** może przekazać prawidłowo

wypełniony formularz zgodnie z § 4 ust. 3 pkt. 3.2 Regulaminu, a **Odbiorca** posiadający indywidualne konto w **eBOK** może to uczynić także za pośrednictwem **eBOK**.

3. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** rozpocznie wysyłanie **e-faktur** na nowy adres poczty elektronicznej (e-mail) najpóźniej w ciągu 7 dni od otrzymania Powiadomienia o zmianie adresu poczty elektronicznej. Do tego czasu faktury w formie elektronicznej będą wysyłane na poprzedni adres.
4. **Odbiorca** może dokonać rezygnacji z otrzymywania **e-faktur** poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Oświadczenie o wycofaniu **Akceptacji** faktur przesyłanych drogą elektroniczną” (Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu). **Odbiorca** może przekazać prawidłowo wypełniony formularz zgodnie z § 4 ust. 3 pkt. 3.2 Regulaminu, a **Odbiorca** posiadający indywidualne konto w **eBOK** może to uczynić także za pośrednictwem **eBOK**. Od dnia następującego po dniu wpłynięcia do **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** wniosku faktury będą wystawiane w formie papierowej.
5. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie odpowiada za mylnie podany przez **Odbiorcę** adres poczty elektronicznej (e-mail).

§ 6. Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi objętej niniejszym Regulaminem niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Zgłoszenie **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** przez **Odbiorcę** reklamacji, co do wykonania usługi możliwe jest:
 - a) pisemnie na adres siedziby **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.**: ul. Wrocławska 10; 58-100 Świdnica, lub
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: spwik@spwik.swidnica.pl.
3. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane pozwalające jednoznacznie zidentyfikować **Odbiorcę**, tj. przede wszystkim imię i nazwisko **Odbiorcy** lub jego nazwę w przypadku jednostek organizacyjnych, adres zamieszkania lub odpowiednio adres siedziby lub inny adres do korespondencji oraz adres poczty elektronicznej (e-mail), a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
4. Reklamacja będzie rozpatrywana w terminie do 14 dni od dnia jej wpływu do **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** Jeżeli reklamacja wymaga ustaleń wymagających okresu dłuższego niż termin wskazany w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** przed jego upływem informuje o tym fakcie osobę, która złożyła reklamację i wskazuje jej ostateczny termin udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji przez **Odbiorcę**.
5. O sposobie rozstrzygnięcia reklamacji **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** powiadomi **Odbiorcę** przez wysłanie odpowiedzi na podany przez niego w reklamacji adres zamieszkania lub odpowiednio adres siedziby lub inny adres do korespondencji lub na adres poczty elektronicznej (e-mail).
6. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku terminowej zapłaty należności.

§7. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin oraz wzory treści wymienionych w nim oświadczeń, są udostępnione **Odbiorcom** za pośrednictwem strony internetowej www.spwik.swidnica.pl w formie, która umożliwia pobranie, utrwalanie i wydrukowanie tych dokumentów.
2. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. O wszystkich zmianach **Odbiorca** zostanie poinformowany poprzez umieszczenie na stronie www.spwik.swidnica.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia **Odbiorcom** zmienionego Regulaminu na stronie internetowej www.spwik.swidnica.pl w zakładce Dokumenty Prawne. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. **Odbiorca** zostanie niezwłocznie poinformowany poprzez umieszczenie na stronach serwisu www.spwik.swidnica.pl stosownego komunikatu.
4. Oświadczenie **Odbiorcy** o **Akceptacji** faktur w formie elektronicznej nie pozbawia prawa do wystawiania i przysyłania 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.

5. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, problemy w użytkowaniu bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta **Odbiorca**, a które uniemożliwiają **Odbiorcy** korzystania z usługi, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami, na które **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie miała wpływu, mimo zachowania należytej staranności.
6. **ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.** nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy prawa podatkowego i kodeksu cywilnego.
8. Regulamin oraz wszelkie jego zmiany wchodzi w życie z dniem opublikowania ich na stronie internetowej www.spwik.swidnica.pl w zakładce Dokumenty Prawne.