



PROWOD

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG
INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (e-BOK)
W PROWOD SPÓŁCE Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w PROWOD Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z systemu e-BOK, oferowanego przez PROWOD SP. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

I. Postanowienia ogólne

1. e-BOK jest własnością PROWOD Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000102843, NIP: 7541000021 Regon 530944564, adres e-mail: sekretariat@prowod.pl
2. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
3. e-BOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **e-BOK** -Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej Spółki pod adresem <https://www.prowod.pl> w zakładce e-BOK
2. **Spółka** - PROWOD sp. z o.o. z siedzibą w Kup zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Opolu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod Nr 0000102843, zidentyfikowana do celów podatkowych pod NIP 7541000021, oraz dla celów statystycznych pod numerem REGON 530944564, świadcząca opisane w Regulaminie usługi drogą elektroniczną.
3. **Klient** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych.
4. **Użytkownik** – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w e-BOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. **Nr identyfikacyjny ID** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. **Hasło** – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączenie dostępu do e-BOK.
7. **Administrator e-BOK** – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie e-BOK.
8. **e-Faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, udostępnione Użytkownikowi w formie elektronicznej w formacie PDF.
9. **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych zawarta przez Klienta z Prowod Sp. z o.o.

§ 3

III. Warunki udostępnienia i korzystania z e-BOK

1. Korzystającym z usługi e-BOK w Spółce może być wyłącznie Klient będący stroną zawartej z Prowod Sp. z o.o. Umowy.

2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) zawarł ze Spółką Umowę,
 - b) zaakceptował niniejszy Regulamin,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta e-BOK może odbywać się w 2 profilach, które są opisane w § 5.

§ 4

IV. Procedura aktywacji konta:

1. W celu założenia konta w e-BOK należy:
 - a) wejście na stronę: <http://www.prowod.pl> w zakładkę e-BOK,
 - b) zapoznać się i zaakceptować warunki niniejszego Regulaminu,
 - c) dokonać aktywacji konta w e-BOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail,
 - d) odebrać maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny oraz uruchomić link aktywacyjny,
 - e) zalogować się do systemu e-BOK oraz zmienić hasła na własne (w celu dodatkowej weryfikacji niezbędne jest podanie aktualnego indywidualnego numeru konta bankowego klienta, służącego do dokonywania wpłat z tytułu umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków).

§5

V. Rodzaje i zakres usług udostępnianych przez e-BOK

1. **Profil I „podstawowy” – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.**

Na tym etapie Użytkownik może korzystać z następujących funkcji e-BOK:

- a) Moje konto – Użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie spółki, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyty rzeczywiste (profil II),
 - b) Liczniki - Użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów,
 - c) Płatności - Użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania dokumentów będących na liście,
 - d) uzyskanie dostępu do faktur w formie elektronicznej - na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz „Regulaminie wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej” stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu (dostępny również na stronie www.prowod.pl w zakładce E-FAKTURA),
 - e) Kontakt – Użytkownik ma możliwość m.in. zgłoszenia awarii, reklamacji, rezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste”, rezygnacji z e-faktury, rezygnacji z systemu powiadomienia SMS, zgłoszenia problemu technicznego w e-BOK oraz wysłania pisma innej treści.
2. **Profil II „rozszerzony”** - na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji e-BOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w terminie wskazanym przez Spółkę. Spółka przesyła informację e-mailem lub za pomocą powiadomień sms o terminach, w których Klient jest proszony o podanie odczytu.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla Użytkownika w zakładce **Moje konto**. Warunkiem koniecznym jest:

- a) zapoznanie się z **Regulaminem Aktywny Klient** i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
- b) wybranie opcji „Odczyty rzeczywiste” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.

Informacja o udostępnieniu przez Spółkę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

§ 6

VI. Zgody Klienta

1. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na otrzymywanie na podany przez niego adres e-mail albo numer telefonu powiadomień związanych z rejestracją.
2. Klient aktywując konto poprzez podanie adresu e-mail jednocześnie wyraża zgodę, by adres ten służył do korespondencji mailowej pomiędzy Spółką, a Klientem w sprawach związanych z realizacją wiążących umów, tym samym świadczonych usług przez Spółkę m.in. informacji o udostępnieniu e-faktury, przypomnień i wezwań do zapłaty.
3. Klient, który zapoznał się i zaakceptował Regulamin, jednocześnie aktywując konto wyraża zgodę na udostępnianie e-faktur w systemie e-BOK, co jest równoznaczne z rezygnacją z dotychczasowej formy dostarczania dokumentów.
4. Klient poprzez podanie numeru telefonu komórkowego w e-BOK wyraża zgodę na otrzymywanie wiadomości SMS. W każdym momencie Klient może cofnąć zgodę poprzez wysłanie wiadomości - odwołanie zgody dostępnego w zakładce Kontakt w e-BOK lub na stronie www.prowod.pl w zakładce system powiadomień sms.

W przypadku rezygnacji z usługi poprzez wydrukowanie i wypełnienie formularza ze strony www.prowod.pl należy go dostarczyć do Prowod Sp. z o.o.:

- a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta – 45-920 Opole, ul. Janiny Kłopotckiej 3 lub w sekretariacie 46-082 Kup, ul. Rynek 4
 - b) korespondencyjnie na adres Spółki: Prowod Sp. z o.o., ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole lub 46-082 Kup, ul. Rynek 4.
5. Zmiana hasła, adresu e-mail oraz numeru telefonu SMS jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu e-BOK.
 6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
 7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
 8. Jednocześnie Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
 9. Rozwiązanie Umowy skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu e-BOK oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
 10. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
 11. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
 12. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie e-BOK. Korzystanie z e-BOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia ich treści.

§ 7

VII. Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania e-BOK wymagana jest:
 - a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox, Opera, Google Chrome,
 - b) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

§ 8

VIII. Postępowanie reklamacyjne

3. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są:
 - a) za pośrednictwem e-BOK,
 - b) korespondencyjnie na adres Spółki: Prowod Sp. z o.o. ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole,
 - c) telefonicznie pod nr: 77 469 11 81 w. 13,17
 - d) bądź drogą elektroniczną poprzez adres e-mail: reklamacje@prowod.pl

4. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem e-BOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
5. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu e-BOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 9

IX. Zabezpieczenia dostępu do e-BOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem e-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: bok@prowod.pl, telefonicznie pod nr tel: 77 469 11 81 lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta: ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole.

Biuro Obsługi Klienta czynne jest:

Poniedziałek - Piątek w godzinach 7.00 – 15.00.

Sobota-Niedziela - nieczynne

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z e-BOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie e-BOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 10

X. Przetwarzanie danych osobowych

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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 RODO, przedstawiamy poniżej informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych.

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest PROWOD Sp. z o.o. z siedzibą w Kup (46-082) przy ul. Rynek 4
2. Z inspektorem ochrony danych możecie się Państwo skontaktować drogą elektroniczną pod adresem e-mail.: iod@prowod.pl
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Klientów Spółki w oparciu o art. 6 ust.1 lit. b rozporządzenia RODO tj. w celu realizacji łączącej nas umowy oraz podjęcia działań przed zawarciem umowy mających na celu doprowadzenie do jej zawarcia dostępna jest na stronie internetowej Spółki www.prowod.pl w zakładce RODO
4. Dane osobowe podane przy rejestracji do e-BOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Klientowi korzystania z e-BOK, obsługi e-BOK przez Spółkę, oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
5. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Klienta udzielonej przy rejestracji do e-BOK (art. 6 ust.1 lit. a) RODO), a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
6. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z e-BOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z e-BOK.

7. Dostęp do Państwa danych będzie miał Administrator oraz upoważnieni przez Administratora pracownicy w zakresie niezbędnym do wykonywania ich obowiązków służbowych oraz podmioty które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora.
8. Państwa dane osobowe będą przetwarzane do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niez zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
9. Wszystkie osoby fizyczne, o ile zostaną spełnione przesłanki określone w przepisach rozporządzenia RODO oraz nie wyłączają tego inne przepisy, posiadają prawo do: dostępu do treści swoich danych osobowych, sprostowania swoich danych osobowych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych.
10. Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w chwili, gdy uznacie Państwo, iż przetwarzanie waszych danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym przepisy RODO.
11. Nie przekazujemy danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
12. Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.


§ 11

XI. Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów e-BOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Prezesa Zarządu Nr 3/VIII/2020 z dnia 28 sierpnia 2020 r.

Załączniki:

1. Regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej

 PROWOD	REGULAMIN WYSTAWIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR W FORMIE ELEKTRONICZNEJ
---	---

I. DEFINICJE

§ 1

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka**- PROWOD sp. z o.o. z siedzibą w Kup zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Opolu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod Nr 0000102843, zidentyfikowana do celów podatkowych pod NIP 7541000021, oraz dla celów statystycznych pod numerem REGON 530944564, świadcząca opisane w Regulaminie usługi drogą elektroniczną.
2. **Odbiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Prowod Sp. z o.o. Umowy oraz korzystająca z usługi e-faktury opisanej w niniejszym Regulaminie.
3. **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, udostępniana w postaci dokumentu elektronicznego w formacie PDF.
4. **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej Spółki pod adresem <https://www.prowod.pl> w zakładce e-BOK

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 2

1. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług zwana dalej Ustawą.
2. Niniejszy Regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej, zwany dalej Regulaminem tworzy się zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółkę drogą elektroniczną usługi e-faktura polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) w formie elektronicznej.
4. Regulamin jest udostępniony za pośrednictwem strony internetowej Spółki <http://www.prowod.pl> w zakładce E-FAKTURA, a także w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole.
5. Każdy Odbiorca zamierzający korzystać z usługi e-faktury jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem oraz przestrzegać jego postanowienia.
6. Z tytułu świadczenia usługi Prowod Sp. z o.o. nie pobiera od Odbiorców dodatkowych opłat.

III. WARUNKI I ZASADY UDOSTĘPNIANIA FAKTUR ELEKTRONICZNYCH

§ 3

1. Faktury w formie elektronicznej będą dostarczane:
 - a) na podany przez Odbiorcę e-mail – dla Odbiorców, którzy nie są zalogowani do e-BOK – w celu otrzymania e-faktury odbiorca zobowiązany jest posiadać aktywny adres e-mail oraz program do odczytu plików pdf,
 - b) w e-BOK– w celu pobrania e-faktury Odbiorca zobowiązany jest do posiadania dostępu do komputera z zainstalowaną przeglądarką internetową i łączem do Internetu oraz do zalogowania się do Internetowego Biura Obsługi Klienta. Regulamin e-BOK dostępny jest na stronie internetowej Spółki oraz w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole.

2. Odbiorca wyraża akceptację na stosowanie przez Spółkę faktur elektronicznych poprzez:
 - a) w przypadku klientów niezarejestrowanych do e-BOK - złożenie „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na „e-fakturę” -dostępnego na stronie internetowej <http://www.prowod.pl> w zakładce E-FAKTURA. Oświadczenie należy złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres Spółki: Prowod Sp. z o.o., ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole z dopiskiem na kopercie „E-faktura”.
 - b) poprzez rejestrację i aktywację konta w e-BOK.
3. Złożenie Oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 oraz 2 jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją treści niniejszego Regulaminu wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej

§ 4

1. Faktura wystawiona i udostępniona w formie elektronicznej zgodnie z przepisami Ustawy jest równoznaczna z przesłaniem faktury wystawionej w formie papierowej i stanowi dokument księgowy wystawiony przez Prowod Sp. z o.o.
2. Spółka wystawia i przesyła faktury w formie elektronicznej gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści poprzez:
 - a) w przypadku e-faktur przesyłanych Odbiorcom na adres e-mail:
 - wyznaczenie jednego adresu e-mail używanego podczas wysyłki do Odbiorcy dokumentów w formie elektronicznej e-faktury będą dostarczane przez Spółkę do Odbiorcy z adresu e-mail: e-faktura@prowod.pl,
 - zapewnienie dostępu skrzynki e-mail tylko uprawnionym pracownikom Spółki,
 - zabezpieczenie skrzynki e-mail loginem i hasłem.
 - b) w przypadku e-faktur udostępnianych w e-BOK:
 - poprzez komunikację internetową zabezpieczoną protokołem SSL o długości klucza szyfrującego 256 bitów,
 - zapewnienie dostępu do obsługi e-BOK tylko uprawnionym pracownikom Spółki,
 - zabezpieczenie dostępu do e-BOK loginem i hasłem.
3. Stosowany przez Spółkę format faktur elektronicznych PDF zapewnia integralność treści uniemożliwiając edycję danych na fakturze.
4. Podając w „Oświadczeniu o wyrażeniu zgody na e-fakturę” lub w procesie zakładania konta e-BOK adres poczty elektronicznej, Odbiorca oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej ani za działania operatorów internetowych.
5. W przypadku Klientów, którzy aktualnie korzystają z usługi e-faktura, z chwilą aktywacji konta na e-bok zaprzestaje się wysyłania faktur elektronicznych na adres e-mail wskazany do tej pory w „Oświadczeniu o wyrażeniu zgody na e-fakturę”, chyba że adresy e-mail są tożsame. Wiążącym do kontaktu staje się adres e-mail podany podczas procesu zakładania konta na e-BOK. Faktury w formie elektronicznej będą dostępne w e-BOK.
6. Podając adres poczty elektronicznej Odbiorca oświadcza, że będzie odbierał informacje dotyczące wystawionych faktur elektronicznych pod podanym przez siebie adresie e-mail, w tym informację o:
 - a) przesłanej e-fakturze,
 - b) udostępnionej e-fakturze w e-BOK,
 - c) przypomnieniu o płatnościach,
 - d) wezwaniu do zapłaty e-faktury.
7. Faktury będą udostępniane w formie elektronicznej od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego nie wcześniej niż od dnia następnego po otrzymaniu przez Spółkę przedmiotowego Oświadczenia w formie papierowej. W przypadku założenia konta w e-Bok faktury elektroniczne są udostępniane Odbiorcom od dnia aktywowania konta.
8. Za dzień dostarczenia e-faktury przyjmuje się:
 - a) w przypadku wysłania e-faktury na adres e-mail - dzień wysłania wiadomości e-mail z załączoną e-fakturą na wskazany w Oświadczeniu adres e-mail.
 - b) w przypadku udostępniania faktury w e-BOK – dzień wysłania do Odbiorcy informacji o udostępnieniu e-faktury w e-BOK poprzez wysłanie wiadomości e-mail.
9. Uruchomienie e-faktury nie wpływa na określone w Umowie terminy płatności i okresy rozliczeniowe.

IV. ZMIANY ADRESU E-MAIL

§ 5

1. Odbiorca, który nie jest Użytkownikiem e-BOK może zmienić adres poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane e-faktury, poprzez wypełnienie i przesłanie stosownego zawiadomienia aktualizacji adresu e-mail w trybie określonym w § 7 Regulaminu. Otrzymanie takiego zawiadomienia nie powoduje konieczności wyrażenia ponownej zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. W przypadku niepowiadomienia Spółki o zmianie adresu e-mail, e-fakturę uważa się za skutecznie doręczoną na dotychczasowy adres e-mail Odbiorcy podany dla celów otrzymywania faktur elektronicznych.
2. Odbiorca, który jest Użytkownikiem e-BOK może zmienić adres e-mail, który będzie służył do logowania i kontaktu ze Spółką bezpośrednio w e-BOK w zakładce **Moje konto**.

V. REZYGNACJA Z FAKTURY ELEKTRONICZNEJ

§ 6

1. Uruchomienie e-faktury jest równoznaczne z rezygnacją ze stosowania faktur w formie papierowej, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz 3 niniejszego paragrafu.
2. Odbiorca ma prawo do rezygnacji z przesyłania e-faktury w każdym czasie.
3. Warunkiem rezygnacji z e-faktury jest złożenie przez Odbiorcę zawiadomienia „Rezygnacja z e-faktury” w trybie określonym w § 7 Regulaminu.
4. Otrzymanie takiego zawiadomienia skutkuje utratą uprawnienia Spółki do udostępniania Odbiorcy e-faktur.
5. Spółka rozpocznie przesyłanie faktur w formie papierowej od kolejnego okresu rozliczeniowego, następującego nie wcześniej niż dnia następnego, po dniu otrzymania przedmiotowego formularza.
6. Ponowna aktywacja otrzymywania faktur w formie elektronicznej wymaga ponownego złożenia oświadczenia, o którym mowa w § 3 ust.2 pkt 1 lub poprzez przesłanie informacji o ponownym przystąpieniu do usługi e-faktura w e-BOK w zakładce Kontakt.

VI. ZAWIADOMIENIA

§ 7

1. Zawiadomienia, o których mowa w §§ 5 i 6, a także w innych kwestiach związanych z realizacją Regulaminu Odbiorca może przekazać do Spółki w formie:
 - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres Spółki: Prowod Sp. z o.o., ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole z dopiskiem na kopercie „E-faktura”.
 - b) elektronicznej poprzez e-BOK – zalogowani Odbiorcy.
 - c) elektronicznej na adres e-mail: bok@prowod.pl, przy czym zawiadomienie powinno być wysłane pod rygorem skuteczności z adresu wskazanego przez Odbiorcę w Oświadczeniu lub z później zmienionego w trybie § 5 adresu e-mail.
2. Formularze zawiadomień dotyczących aktualizacji adresu e-mail oraz rezygnacji z e-faktury dostępne są na stronie <http://www.prowod.pl> w zakładce e-FAKTURA, a także w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Janiny Kłopotckiej 3, 45-920 Opole. Klient będący Użytkownikiem e-BOK ma możliwość zmiany adresu e-mail oraz rezygnacji z e-faktury bezpośrednio z konta Odbiorcy.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 8

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi e-faktury niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Reklamacje dotyczące e-faktury mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: reklamacje@prowod.pl lub poprzez e-BOK (opcja ta jest dostępna w zakładce „Kontakt” po wybraniu tematu do korespondencji: „Reklamacja”).
3. Reklamacje są rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 9

1. Prowod Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych Odbiorców przekazanych w związku z uruchomieniem i korzystaniem z usługi e-faktury.

2. Dane osobowe Odbiorców będą przetwarzane na podstawie art.6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r., w celu oraz zakresie koniecznym do realizacji usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie - na podstawie akceptacji Odbiorcy, o której mowa w § 3 ust. 2 i 3.
3. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych Klientów Spółki znajduje się na stronie internetowej Spółki <http://www.prowod.pl> w zakładce RODO oraz w zakładce Usługi/ e-faktura.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10

1. Niniejszy Regulamin oraz wzory treści wymienionych w nim formularzy, są udostępnione Odbiorcom za pośrednictwem strony internetowej Spółki, za pośrednictwem e-BOK, a także w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Janiny Kłopotkiej 3, 45-920 Opole.
2. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia ich treści.
3. Regulamin i wszelkie jego zmiany wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej Spółki oraz w e-BOK.
4. Spółka zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi oraz możliwość zaprzestania świadczenia usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu Odbiorca zostanie niezwłocznie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej oraz poprzez umieszczenie na stronie <http://www.prowod.pl> stosownego komunikatu.
5. Zgoda na stosowanie przez Spółkę e-faktur nie wyłącza prawa Spółki do przesyłania faktur w formie papierowej w przypadkach przewidzianych przez prawo, a w szczególności w sytuacji czasowego zawieszenia świadczenia usługi przesyłania faktur w formie elektronicznej.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne 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 Spółka nie miała wpływu, mimo zachowania należytej staranności.
7. Spółka nie odpowiada za mylnie podany przez Odbiorcę adres poczty e-mail.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy prawa podatkowego i Kodeksu Cywilnego.

Załączniki:

1. OŚWIADCZENIE O WYRAŻENIU ZGODY NA E-FAKTURĘ
2. AKTUALIZACJA ADRESU E-MAIL DOSTARCZANIA E-FAKTURY
3. REZYGNACJA Z E-FAKTURY



OŚWIADCZENIE O WYRAŻENIU ZGODY NA E-FAKTURĘ

.....
(imię i nazwisko lub nazwa Odbiorcy)

.....
(adres zamieszkania/siedziby)

.....
(PESEL/ NIP) *

.....
(nr telefonu)

1. Na podstawie art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (t.j. Dz. U. 2018 r. poz. 2174 ze zm.) wyrażam zgodę na otrzymywanie od Prowod Sp. z o.o. faktur w formie elektronicznej.
2. Fakturę elektroniczną proszę dostarczyć za pośrednictwem poczty elektronicznej na niżej wskazany adres e-mail:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami, każdy znak w osobnym polu

3. Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem i akceptuję warunki korzystania z faktur elektronicznych.

.....
data

.....
czytelny podpis składającego oświadczenie

*niepotrzebne skreślić

.....
(imię i nazwisko lub nazwa Odbiorcy)

.....
(adres zamieszkania/siedziby)

.....
(PESEL/ NIP) *

.....
(nr telefonu)

1. Proszę o dokonanie zmiany adresu e-mail, pod który będzie przesyłana e-faktura:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami, każdy znak w osobnym polu

2. Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem i akceptuję warunki korzystania z faktur elektronicznych.

.....
data

.....
czytelny podpis składającego oświadczenie

*niepotrzebne skreślić



PROWOD

REZYGNACJA Z E-FAKTURY

.....
(imię i nazwisko lub nazwa Odbiorcy)

.....
(adres zamieszkania/siedziby)

.....
(PESEL/ NIP) *

.....
(nr telefonu)

Niniejsza rezygnacja stanowi cofnięcie zgody na otrzymywanie od Prowod Sp. z o.o. faktur w formie elektronicznej zgodnie z art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (t.j. Dz. U. 2018 r. poz. 2174 ze zm.)

Faktury elektroniczne dotychczas były wysyłane na niżej wskazany adres e-mail:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami, każdy znak w osobnym polu

Przyjmuję do wiadomości, że od kolejnego okresu rozliczeniowego, następującego nie wcześniej niż dnia następnego, po dniu otrzymania niniejszego oświadczenia przez Prowod sp. z o.o. będę otrzymywał faktury wyłącznie w formie papierowej.

.....
data

.....
czytelny podpis składającego oświadczenie

*niepotrzebne skreślić