

**Regulamin wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną
przez Pelkom z o.o.
ul. Starogardzka 12, 83-130 Pelplin**

**§ 1
Postanowienia ogólne**

1. Regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2017r. poz. 1219).
2. Podstawą prawną przesyłania faktur drogą elektroniczną jest ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2017r. poz. 1221), zwana dalej „Ustawą VAT”.
3. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
4. Kodeks cywilny - ustawa z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późn.zm.).
5. Dostawcą faktur drogą elektroniczną jest Pelkom Sp. z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Starogardzkiej 12 , wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000207184 , NIP 593-22-53-877, REGON 191987239..
6. Odbiorcą faktur drogą elektroniczną jest każdy płatnik faktur za usługi świadczone przez Spółkę (wskazany w umowie sprzedaży wody i ścieków, najmu lokali w tym także użytkowych, administrowania Wspólnotą Mieszkaniową, wywóz nieczystości) korzystający z usługi e-faktury na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, zwany dalej „Odbiorcą”.
7. Pod pojęciem faktura elektroniczna/e-faktura rozumie się fakturę, fakturę korygującą, duplikat faktury, wystawione i udostępnione Odbiorcy przez Pelkom Sp. z o.o. w formie dokumentu elektronicznego w formacie PDF lub CSV, zgodnie z przepisami Ustawy VAT.
8. Pod pojęciem e-BOK rozumie się serwis elektronicznego Biura Obsługi Klienta pod adresem <https://ebok.pelkom.net> lub www.pelkom.net zakładka e-BOK.
9. Odbiorca instytucjonalny - osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą – przedsiębiorca, który zawarł umowę sprzedaży z Pelkom Sp. z o.o. lub płatnik faktur za wskazany w umowie usługi.
10. Odbiorca indywidualny - odbiorca korzystający z usług na własny użytek w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę sprzedaży lub płatnik faktur za usługi wskazane w umowie sprzedaży.
11. Płatnik faktur - płatnik faktur za usługi wykonane przez Pelkom Sp. z o.o. w umowie sprzedaży jako określony strona umowy.
12. Odbiorca - odbiorca indywidualny lub odbiorca instytucjonalny.

§ 2

Zasady wystawiania faktur elektronicznych dla Odbiorców nie zarejestrowanych w e-BOK

1. W celu zlecenia usługi związanej z wystawianiem i przesyłaniem e-faktury Odbiorca dostarcza do siedziby Pelkom Sp. z o.o. prawidłowo wypełniony i podpisany formularz/oświadczenie „Zgody na wystawianie i przesyłanie przez Pelkom Spółka z o.o. faktur w formie elektronicznej”, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Pelkom Sp. z o.o. na podstawie otrzymanego od Odbiorcy formularza zgody, będzie przysyłać e-faktury do Odbiorcy z adresu skrzynki nadawczej: ekorespondencja@pelkom.net, która służy jedynie do obsługi **e-faktur**.
3. Każda e-faktura wraz z załącznikami, przesyłana będzie na skrzynkę odbiorczą Odbiorcy, zostanie umieszczona w osobnym pliku, przy czym jeden e-mail od Pelkom Sp. z o.o. może zawierać wiele plików. Pliki zostaną oznaczone w sposób umożliwiający identyfikację z fakturą w nich się znajdującą (np. rok, miesiąc, numer faktury).
4. Pelkom Sp. z o.o. przesyła i przechowuje faktury w formie elektronicznej w formacie PDF. Zbiory przechowywane będą w układzie miesięcznym, na serwerze Pelkom Sp. z o.o. i na nośnikach zapewniających autentyczność pochodzenia, integralność i czytelność treści w rozumieniu art. 106m Ustawy VAT.
5. **E-faktury** jako załączniki nie mogą być kompresowane i zaszyfrowane.
6. Skrzynka odbiorcza Odbiorcy e-faktur jest obsługiwana automatycznie. Fakturę uważa się za doręczoną w momencie jej wysłania z adresu ekorespondencja@pelkom.net na adres email Odbiorcy. Wskazany przez Pelkom Sp. z o.o. adres elektroniczny skrzynki nadawczej ekorespondencja@pelkom.net jest jedynym właściwym adresem stanowiącym gwarancję autentyczności pochodzenia **e-faktury**.
7. Z chwilą rozpoczęcia przesyłania **e-faktur** w formacie PDF przez Pelkom Sp. z o.o., Odbiorca nie będzie otrzymywał faktur w formie papierowej.
8. Odbiorca oświadcza, że będzie odbierał faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem skrzynki odbiorczej.
9. W przypadku zmiany adresu skrzynki odbiorczej Odbiorca dostarcza do siedziby Pelkom Sp. z o.o. prawidłowo wypełniony i podpisany nowy formularz „Zgody na wystawianie i przesyłanie przez Pelkom Spółka z o.o. faktur w formie elektronicznej” jak w pkt.1. regulaminu.
10. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w § 2 ust.9, doręczenie e-faktury na dotychczasowy adres e-mail uważa się za skuteczne.

11. W przypadku wycofania zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej Odbiorca dostarcza do siedziby Pelkom Sp. z o.o. w dogodnej dla siebie formie oświadczenie o rezygnacji z usługi e-faktury .
12. Wypełnione i podpisane oświadczenia, o których mowa w § 2 ust. 9, 11 Odbiorca przekazuje za pomocą jednego z następujących kanałów komunikacji:
 - a) w formie papierowej: osobiście lub korespondencyjnie na adres siedziby Pelkom Spółka z o.o. ul. Starogardzka 12, 83-130 Pelplin,
 - b) w formie elektronicznej: przysyłając skan podpisanego dokumentu na adres email ebok@pelkom.net.
13. Pelkom Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi e-faktury celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych systemu. W takim wypadku Pelkom Sp. z o.o. powiadomi Odbiorców o terminie i przewidywanym czasie obowiązywania zawieszenia świadczenia usługi e-faktury, poprzez przesłanie stosownej informacji na adres skrzynki odbiorczej Odbiorcy faktur.

§ 3

Zasady wystawiania faktur elektronicznych dla Odbiorców zarejestrowanych w e-BOK

1. W celu zlecenia usługi wystawiania i przesyłania e-faktury Odbiorca w e-BOK wypełnia zgodę poprzez przyciśnięcie - zaznaczenie takiej opcji przy rejestracji bądź w panelu klienta.
2. Na wskazany przez Odbiorcę adres email przychodzi wystawiona przez Pelkom Sp. z o.o. miesięczna faktura oraz możliwe jest jej pobranie przez Odbiorcę (w formacie pdf) w e-BOK.
3. Z chwilą udostępnienia e-faktury w e-BOK w formacie PDF przez Pelkom Sp. z o.o., Odbiorca nie będzie otrzymywał faktur w formie papierowej.
4. W przypadku zmiany adresu skrzynki odbiorczej Odbiorca w e-BOK jest zobowiązany zaktualizować swój adres poczty elektronicznej w panelu danych adresowych klienta.
5. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w § 3 ust. 4, doręczenie **e-faktury** dla Odbiorcy uważa się za skuteczne.
6. W przypadku wycofania zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej Odbiorca w e-BOK za pomocą wiadomości z panelu klienta przesyła swoje „Oświadczenie o wycofaniu zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej”.
7. Oświadczenie o którym mowa w § 3 pkt. 6. Odbiorca przesyła przez serwis e-BOK pod adresem <https://ebok.pelkom.net/> lub www.pelkom.net (zakładka e-BOK).
8. Pelkom Sp. z o.o. przesyła i przechowuje faktury w formie elektronicznej w formacie PDF. Zbiory przechowywane będą w układzie miesięcznym, na serwerze Pelkom Sp. z o.o. i na nośnikach zapewniających autentyczność pochodzenia, integralność i czytelność treści w rozumieniu art. 106m Ustawy VAT.
9. Pelkom Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi e-faktury celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych systemu. W takim wypadku Pelkom Sp. z o.o. powiadomi Odbiorców o terminie i przewidywanym czasie obowiązywania zawieszenia świadczenia usługi e-faktury, poprzez przesłanie stosownej informacji do e-BOK lub na adres skrzynki odbiorczej Odbiorcy faktur.

§ 4

Reklamacje

1. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi **e-faktury** niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
2. Zgłoszenie przez Odbiorcę wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji co do wykonania usługi możliwe jest:
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail ebok@pelkom.net lub serwisu e-BOK pod adresem <https://ebok.pelkom.net/> lub www.pelkom.net (zakładka e-BOK).
 - b) w formie papierowej: osobiście w Działach Obsługi Klienta Pelkom Sp. z o.o. lub korespondencyjnie na adres siedziby - Pelkom Spółka z o.o. ul. Starogardzka 12, 83-130 Pelplin.
3. Składane reklamacje nie powinny dotyczyć okoliczności, na które Pelkom Sp. z o.o. nie ma żadnego wpływu, tj.:
 - a) nieprawidłowości w funkcjonowaniu przeglądarki internetowej,
 - b) nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu Odbiorcy,
 - c) powoływania się na okoliczności związane z działalnością banków lub instytucji, z których korzysta Odbiorca,
 - d) innych okoliczności związanych z działalnością podmiotów, na które Pelkom Sp. z o.o. nie ma żadnego wpływu.
4. Reklamacje są rozpatrywane przez Pelkom Sp. z o.o. nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień i zmian funkcjonującego oprogramowania. W takim przypadku Pelkom Sp. z o.o. poinformuje Odbiorcę o końcowym terminie rozpatrzenia reklamacji..

§ 5

Zmiany w regulaminie

1. Pelkom Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w niniejszym regulaminie. W wypadku dokonania przez Pelkom Sp. z o.o. zmian w niniejszym regulaminie, Odbiorca zostanie o nich powiadomiony poprzez przesłanie stosownej informacji na adres skrzynki odbiorczej Odbiorcy faktur lub korespondencyjnie.
2. Jeżeli Odbiorca nie zgodzi się na wprowadzenie zmian w niniejszym regulaminie, powinien w terminie 14 dni od daty powiadomienia złożyć oświadczenie, o którym mowa w § 2 ust. 11 i § 3 ust. 6. W przypadku niezłożenia takiego oświadczenia w powyższym terminie, Regulamin obowiązuje Odbiorcę od daty zawiadomienia.

§ 6
Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy VAT.
2. Regulamin wraz z załącznikami można pobrać na stronie internetowej Pelkom Sp. z o.o. www.pelkom.pl w zakładce Usługi lub poprzez <https://ebok.pelkom.net/>.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 31.05.2019r.