



# Regulamin wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną przez Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. ul. Fabryczna 3, 82-300 Elbląg

## § 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 2019r. poz. 123).
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 2018r. poz. 2174 z późn.zm.), 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 **Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. z siedzibą w Elblągu (82-300) przy ul. Fabrycznej 3**, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000127954, NIP 578-000-26-19, REGON 170070454, zwane dalej „EPEC”.
6. Odbiorcą faktur drogą elektroniczną jest każdy odbiorca ciepła lub płatnik faktur za ciepło (wskazany w umowie sprzedaży ciepła przez stronę umowy sprzedaży ciepła) 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 EPEC w formie dokumentu elektronicznego w formacie PDF, zgodnie z przepisami Ustawy VAT.
8. Pod pojęciem eBOK rozumie się serwis elektronicznego Biura Obsługi Klienta pod adresem <https://ebok.epec.pl> lub [www.epec.pl](http://www.epec.pl) zakładka eBOK.
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 ciepła z EPEC lub płatnik faktur za ciepło wskazany w umowie sprzedaży ciepła.
10. Odbiorca indywidualny - odbiorca pobierający ciepło na własny użytek w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę sprzedaży ciepła z EPEC lub płatnik faktur za ciepło wskazany w umowie sprzedaży ciepła.
11. Płatnik faktur za ciepło - płatnik faktur za ciepło wskazany w umowie sprzedaży ciepła przez stronę umowy.
12. Odbiorca - odbiorca indywidualny, odbiorca instytucjonalny.

## § 2

### Zasady wystawiania faktur elektronicznych dla Odbiorców nie zarejestrowanych w eBOK

1. W celu zlecenia usługi związanej z wystawianiem i przesyłaniem **e-faktury** Odbiorca dostarcza do siedziby EPEC prawidłowo wypełniony i podpisany formularz „Zgody na wystawianie i przesyłanie przez EPEC Spółka z o.o. faktur w formie elektronicznej”, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 (w przypadku odbiorców instytucjonalnych) lub Załącznik nr 1A (w przypadku odbiorców indywidualnych) do niniejszego regulaminu.
2. EPEC na podstawie otrzymanego od Odbiorcy formularza zgody, będzie przysyłać **e-faktury** do Odbiorcy z adresu skrzynki nadawczej: [faktury.fo@epec.elblag.pl](mailto:faktury.fo@epec.elblag.pl), która służy jedynie do obsługi **e-faktur**.
3. Każda **e-faktura** wraz z załącznikami, przesyłana na skrzynkę odbiorczą Odbiorcy, zostanie umieszczona w osobnym pliku, przy czym jeden e-mail od EPEC może zawierać wiele plików. Pliki zostaną oznaczone w sposób umożliwiający identyfikację z fakturą w nich się znajdującą (np. rok, miesiąc, numer faktury).
4. EPEC przesyła i przechowuje faktury w formie elektronicznej w formacie PDF. Zbiory przechowywane będą w układzie miesięcznym, na serwerze EPEC i na nośnikach zapewniających autentyczność pochodzenia, integralność i czytelność treści w rozumieniu art. 106m Ustawy VAT.
5. **E-faktury** 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 [faktury.fo@epec.elblag.pl](mailto:faktury.fo@epec.elblag.pl) na adres email Odbiorcy. Wskazany przez EPEC adres elektroniczny skrzynki nadawczej [faktury.fo@epec.elblag.pl](mailto:faktury.fo@epec.elblag.pl) jest jedynym właściwym adresem stanowiącym gwarancję autentyczności pochodzenia **e-faktury**.
7. Z chwilą rozpoczęcia przesyłania **e-faktur** w formacie PDF przez EPEC, 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 EPEC prawidłowo wypełniony i podpisany formularz „Wniosku o zmianę adresu e-mail”, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 (w przypadku Odbiorców instytucjonalnych) lub Załącznika nr 2A (w przypadku Odbiorców indywidualnych) do niniejszego 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 EPEC prawidłowo wypełniony i podpisany formularz „Oświadczenia o wycofaniu zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej”, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 (w przypadku Odbiorców instytucjonalnych) lub Załącznika nr 3A (w przypadku odbiorców indywidualnych) do niniejszego regulaminu.
12. Wypełnione i podpisane formularze, 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 EPEC Spółka z o.o. ul. Fabryczna 3, 82-300 Elbląg,
  - b) w formie elektronicznej: przesyłając skan podpisanego dokumentu na adres email [epec@epec.elblag.pl](mailto:epec@epec.elblag.pl)
  - c) EPEC zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi **e-faktury** celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych systemu. W takim wypadku EPEC 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 eBOK

1. W celu zlecenia usługi wystawiania i przesyłania **e-faktury** Odbiorca w eBOK w momencie rejestracji konta użytkownika zaznacza zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną w eBOK lub w każdym momencie po zalogowaniu klikając w nazwę użytkownika w prawym górnym rogu -> Ustawienia i zgody.
2. Na wskazany przez Odbiorcę adres email przychodzi e-faktura oraz powiadomienie o wystawieniu przez EPEC nowej faktury i możliwości pobrania jej przez Odbiorcę (w formacie pdf) w serwisie eBOK.
3. W celu pobrania e-faktury Odbiorca zobowiązany jest do posiadania dostępu do komputera z zainstalowaną przeglądarką internetową i łączem do Internetu oraz zalogowania się do serwisu eBOK. Regulamin serwisu eBOK dostępny jest na stronie internetowej [www.epec.pl](http://www.epec.pl) zakładka Strefa Klienta.
4. Z chwilą udostępnienia przez EPEC e-faktury w eBOK (format PDF), Odbiorca nie będzie otrzymywał faktur w formie papierowej.
5. W przypadku zmiany adresu e-mail skrzynki odbiorczej dla e-faktury Odbiorca w eBOK klikając w nazwę użytkownika w prawym górnym rogu -> Ustawienia i zgody wpisuje nowy adres e-mail do e-faktur..
6. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w § 3 ust. 5, doręczenie **e-faktury** dla Odbiorcy uważa się za skuteczne.
7. W przypadku wycofania zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej Odbiorca w eBOK klikając w nazwę użytkownika w prawym górnym rogu -> Ustawienia i zgody odznacza pole zgoda na e-fakturę.
8. EPEC przesyła i przechowuje faktury w formie elektronicznej w formacie PDF. Zbiory przechowywane będą w układzie miesięcznym, na serwerze EPEC i na nośnikach zapewniających autentyczność pochodzenia, integralność i czytelność treści w rozumieniu art. 106m Ustawy VAT. Zbiory faktur elektronicznych przechowywane będą w układzie miesięcznym, na serwerze EPEC i na nośnikach, zapewniających również autentyczność pochodzenia, integralność i czytelność treści faktur.
9. EPEC zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi **e-faktury** celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych systemu. W takim wypadku EPEC powiadomi Odbiorców o terminie i przewidywanym czasie obowiązywania zawieszenia świadczenia usługi **e-faktury**, poprzez przesłanie stosownej informacji do eBOK 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 [epec@epec.elblag.pl](mailto:epec@epec.elblag.pl) lub serwisu eBOK pod adresem <https://ebok.epec.pl> lub [www.epec.pl](http://www.epec.pl) zakładka eBOK,
  - b) w formie papierowej: osobiście w Dziale Obsługi Odbiorców EPEC lub korespondencyjnie na adres siedziby - EPEC Spółka z o.o. ul. Fabryczna 3, 82-300 Elbląg.
3. Składane reklamacje nie powinny dotyczyć okoliczności, na które EPEC 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 EPEC nie ma żadnego wpływu.
4. Reklamacje są rozpatrywane przez EPEC 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 EPEC poinformuje Odbiorcę o końcowym terminie rozpatrzenia reklamacji.

## § 5 Zmiany w regulaminie

1. EPEC zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w niniejszym regulaminie. W wypadku dokonania przez EPEC 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 wycofać zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej, na zasadach określonych odpowiednio w § 2 ust. 11 i § 3 ust. 7.  
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 EPEC [www.epec.pl](http://www.epec.pl) w zakładce Strefa Klienta lub zapoznać się z nim w siedzibie EPEC.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2023r.

### Załączniki:

1. Zgoda na wystawianie i przesyłanie przez EPEC Spółka z o.o. faktur w formie elektronicznej **(formularz dla odbiorców instytucjonalnych)**.
- 1A. Zgoda na wystawianie i przesyłanie przez EPEC Spółka z o.o. faktur w formie elektronicznej **(formularz dla odbiorców indywidualnych)**.
2. Wniosek o zmianę adresu e-mail **(formularz dla odbiorców instytucjonalnych)**.
- 2A. Wniosek o zmianę adresu e-mail **(formularz dla odbiorców indywidualnych)**.
3. Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej **(formularz dla odbiorców instytucjonalnych)**.
- 3A. Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej **(formularz dla odbiorców indywidualnych)**.

Elbląg, dnia 01.01.2023r.