

Regulamin świadczenia usługi e-faktury w Systemie eBOK w Zakładzie Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie

Podstawą prawną świadczenia przez Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie (dalej: ZIM) usługi w postaci wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną są przepisy art. 106 a i n. ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.)

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Klientów ZIM z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej (dalej: e-faktur) za pośrednictwem Systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej: eBOK). Aktualna treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej ZIM: <https://zim.com.pl> oraz stronie eBOK: <https://ebok.zim.com.pl>
2. Klientem w rozumieniu niniejszego Regulaminu może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług ZIM na podstawie umowy o dostawę wody, ciepła lub odprowadzanie ścieków.
3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o e-fakturze należy przez to rozumieć odpowiednio fakturę, fakturę korygującą oraz duplikat faktury wystawione w formie elektronicznej.
4. Korzystanie z usługi jest możliwe tylko przez Klientów ZIM posiadających Konto w eBOK po uprzednim zarejestrowaniu i zalogowaniu się w tym Systemie. Korzystanie z Systemu odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej: Regulamin eBOK), dostępnego na stronach: <https://zim.com.pl> oraz <https://ebok.zim.com.pl>.
5. Z tytułu świadczenia usługi e-faktury, ZIM nie pobiera dodatkowych opłat.
6. Przesyłanie i udostępnianie Klientowi e-faktury zastępuje dostarczanie dokumentów w formie papierowej.
7. ZIM wystawia i przesyła faktury w formie elektronicznej zapewniając autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność faktur zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Warunki wystawiania i przesyłania e-faktur

1. Korzystanie z usługi e-faktury wymaga wyrażenia przez Klienta dobrowolnej zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. Zgoda może zostać wyrażona w formie elektronicznej podczas procesu rejestracji lub po zalogowaniu do Systemu eBOK, w zakładce „Ustawienia i zgody”.
2. ZIM rozpoczyna świadczenie usługi e-faktury po aktywacji usługi dokonanej przez ZIM na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta w Systemie eBOK. Aktywacja usługi następuje

niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia wyrażenia zgody przez Klienta, pod warunkiem prawidłowej rejestracji w Systemie eBOK.

3. Klient ma prawo wycofać zgodę na otrzymywanie e-faktur w każdym czasie, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w Systemie eBOK, w zakładce „Ustawienia i zgody”. ZIM dokonuje dezaktywacji usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia przez Klienta oświadczenia o wycofaniu zgody. Z chwilą dezaktywacji usługi ZIM zaprzestaje przysyłania faktur w formie elektronicznej. Po dezaktywacji usługi faktury będą wystawiane i dostarczane w formie papierowej.
4. Ponowna aktywacja usługi e-faktura wymaga ponownego wyrażenia zgody na otrzymywanie e-faktur w eBOK.
5. Za dzień doręczenia faktury Klientowi uznaje się dzień udostępnienia e-faktury w Systemie eBOK.

3. Wymagania techniczne

1. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania e-faktur jest:
 - a. posiadanie Konta w systemie eBOK oraz spełnianie wymagań technicznych określonych w Regulaminie eBOK dostępnym na stronie: <https://ebok.zim.com.pl>;
 - b. posiadanie aktywnego adresu e-mail;
 - c. posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz oprogramowania umożliwiającego odczyt plików w formacie PDF.
2. Klient zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji adresu e-mail poprzez zmianę danych w systemie eBOK. Korespondencję wysłaną na ostatni adres e-mail Klienta uznaje się za skutecznie doręczoną.
3. O wystawieniu e-faktury Klient może zostać powiadomiony wiadomością e-mail wysłaną z adresu: ebok@zim.com.pl. W przypadku aktywacji usługi powiadomień SMS, o której mowa w odrębnym Regulaminie, System eBOK może dodatkowo przysyłać powiadomienia za pośrednictwem wiadomości SMS.
Powiadomienia SMS wysyłane przez System eBOK są przysyłane z identyfikatorem nadawcy „ZIM Mikołów”.
4. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń, oprogramowania lub sieci teleinformatycznych wykorzystywanych przez Klienta, pozostające poza kontrolą ZIM.

4. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu świadczenia przez ZIM usługi objętej niniejszym Regulaminem, jeżeli usługa jest świadczona niezgodnie z jego postanowieniami. Reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej na adres Spółki: Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o., ul. Kolejowa 4, 43 – 190 Mikołów, elektronicznej na adres: sekretariat@zim.com.pl lub za pośrednictwem konta w systemie eBOK, poprzez wybór zakładki „Zgłoszenia”, a następnie opcji „Inne” w polu „Rodzaj zgłoszenia”. Reklamacja powinna zawierać opis problemu stanowiącego podstawę reklamacji.
2. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności

wyjaśniających, termin ten może ulec odpowiedniemu wydłużeniu. O przyczynach wydłużenia terminu oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany.

5. Postanowienia końcowe

1. ZIM zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usługi e-faktury celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub technicznych, a także do zakończenia świadczenia usługi. W przypadku czasowego zawieszenia usługi lub zakończenia świadczenia usługi ZIM może doręczać faktury w formie papierowej.
2. ZIM zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Informacja o zmianie zostanie przekazana Klientowi za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na wskazany przez niego adres lub poprzez jej opublikowanie w Systemie eBOK.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej zim.com.pl.
4. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.