

# Regulamin przesyłania i udostępniania faktur drogą elektroniczną

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki przesyłania i udostępniania faktur drogą elektroniczną przez Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy Słonimskiego 1A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000033402, NIP: 1181606467 zwanym dalej jako: Fortum
2. Użyte w Regulaminie zwroty oznaczają:
  - 1) **Ustawa** - nazywamy podstawę prawną przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej, którą jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, zwaną również ustawą o VAT - Dz.U.2020.106 z późniejszymi zmianami.
  - 2) **Klient** - podmiot korzystający z faktury elektronicznej, będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zobowiązany do przestrzegania niniejszego regulaminu.
  - 3) **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta udostępnione do komunikacji Klientów z Fortum na stronie internetowej [www.fortum.pl/zaloguj-sie-do-ebok](http://www.fortum.pl/zaloguj-sie-do-ebok).
  - 4) **eko-faktura** - jest to faktura elektroniczna za sprzedaż ciepła oraz usługi dodatkowe, faktury korygujące wystawiona i udostępniona na dedykowanej do tego celu platformie – elektronicznym biurze Obsługi Klienta (eBOK).
  - 5) **Zgoda** - akceptacja Klienta na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej.

## § 2. Warunki świadczenia usługi

1. Klient wyraża zgodę na wystawienie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej.
2. Zgoda może zostać udzielona poprzez:
  - a) wypełnienie wniosku online, który jest dostępny na indywidualnym koncie Klienta w eBOK za pośrednictwem strony internetowej [www.fortum.pl/zaloguj-sie-do-ebok](http://www.fortum.pl/zaloguj-sie-do-ebok).
  - b) wypełnienie formularza online za pośrednictwem strony internetowej [www.fortum.pl/eko-faktura-oswiadczenie](http://www.fortum.pl/eko-faktura-oswiadczenie). Taka forma udzielania zgody będzie akceptowana przez Fortum do czasu udostępnienia w eBOK wniosku, o którym mowa w pkt. 2a.
3. Akceptacja faktury elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie tradycyjnej z wyłączeniem § 2. pkt. 10.
4. Klient ma prawo w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.

5. Faktury elektroniczne będą udostępnione w formacie pliku PDF (Portable Document Format) dostępne na profilu Klienta w eBOK do 6 dni roboczych od ich wystawienia.
6. Do otrzymywania faktur w formie elektronicznej niezbędne jest posiadanie aktywnego konta w eBOK oraz zainstalowany program do odczytywania plików w formie PDF np. Adobe Reader wersji 9 lub wyższej.
7. Za dzień doręczenia Klientowi faktur elektronicznych uznawany jest dzień udostępnienia ich na profilu Klienta w eBOK.
8. Faktury elektroniczne będą udostępniane na profilu Klienta w eBOK przez okres pięciu lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym minął termin płatności podatku.
9. O wystawieniu eko-faktury powiadamy Klienta wiadomością e-mail. Powiadomienie jest wysłane na podany w eBOK przez Klienta adres e-mail.
10. Fortum zastrzega sobie prawo do wystawienia i przesłania faktur w formie papierowej, w przypadku gdy zaistnieją przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiające wystawienie faktur w formie elektronicznej.

### § 3 Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi przesyłania i udostępniania faktur drogą elektroniczną niezgodne z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
2. Reklamacje dotyczące eko-faktury mogą być składane w formie tradycyjnej – pisemnej lub ustnej lub elektronicznie poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta za pośrednictwem strony internetowej [www.fortum.pl/dla-domu/strefa-klienta/obsługa-klienta-ciepło](http://www.fortum.pl/dla-domu/strefa-klienta/obsługa-klienta-ciepło) lub na adres e-mail: [cok@fortum.com](mailto:cok@fortum.com).
3. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest Klientowi za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej w terminie 30 (trzydziestu) dni od przedstawienia Usługodawcy kompletu informacji lub dokumentów pozwalających na rozpoznanie reklamacji. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego regulowania bieżących należności za wykonane usługi przez Fortum.

### § 4. Postanowienia końcowe

1. Regulamin niniejszy obowiązuje od dnia 15.05.2020 roku.
2. Treść niniejszego regulaminu może zostać utrwalona przez Klientów poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony [www.fortum.pl](http://www.fortum.pl).
3. Fortum zachowuje prawo do zmiany, w każdym czasie, treści niniejszego regulaminu. Wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie [www.fortum.pl](http://www.fortum.pl) i będą wchodzić w życie z dniem ich publikacji.
4. Korzystanie przez użytkownika z usługi przesyłania i udostępniania faktur drogą elektroniczną po wprowadzeniu zmian w regulaminie oznacza akceptację tych zmian.