

Regulamin wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur, duplikatów faktur oraz wizualizacji faktur w formie elektronicznej (eFAKTURA)

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej przez MPWiK w m.st. Warszawie S.A.
2. Regulamin jest zgodny z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2025 poz. 775, z późn. zm.).
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Adres e-mail** - adres poczty elektronicznej wskazany przez Odbiorcę usług w Akceptacji.
 - **Akceptacja** - wyrażona przez Odbiorcę usług w formie elektronicznej lub pisemnej zgoda na aktywację usługi eFAKTURA, będąca podstawowym warunkiem zawartym w ustawie, który pozwala na wystawianie i przesyłanie faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej.
 - **eBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
 - **eFAKTURA**- dokument rozliczeniowy (faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury) udostępniany w formie elektronicznej w formacie PDF przez MPWiK w m.st. Warszawie S.A.; faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.
 - **Faktura ustrukturyzowana (eFAKTURA)** - to dokument w formacie XML, który jest wystawiany i otrzymywany poprzez Krajowy System e-faktur KSeF.
 - **KSeF** - Krajowy System eFaktur to rządowa platforma teleinformatyczna umożliwiająca wystawianie, przesyłanie, odbieranie i przechowywanie faktur w postaci ustrukturyzowanej. KSeF gwarantuje autentyczność pochodzenia każdej faktury ustrukturyzowanej, integralność jej treści i czytelność.
 - **MPWiK/Spółka/Dostawca usług** - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. będąca wystawcą faktur, korekt faktur, duplikatów faktur formie elektronicznej oraz Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK.
 - **Odbiorca usług** - każdy, kto korzysta z usług wodociągowych lub kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie umowy zawartej z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.
 - **Powiadomienie** - powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu eFAKTURY, wysyłane w formie elektronicznej na wskazany w Akceptacji adres e-mail.
 - **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 ze zm.).
 - **Wizualizacja faktury ustrukturyzowanej (eFAKTURA)** - jest to graficzna reprezentacja, w postaci pliku PDF, która jest tworzona na podstawie pierwotnego, prawnie wiążącego pliku XML przyjętego i przechowywanego w Krajowym Systemie eFaktur (KSeF). Wizualizacja musi być zgodna z danymi z systemu KSeF, zawierać kod QR. Wizualizacja nie jest samodzielnym dokumentem księgowym.

- **Zarządca nieruchomości** – użytkownik eBOK pełniący rolę administratora nieruchomości, upoważniony do reprezentowania i zarządzania nieruchomością w imieniu Odbiorcy usług.
- 4. Korzystanie z usługi eFAKTURA jest bezpłatne.
- 5. Regulamin korzystania z usługi eFAKTURA jest dostępny na stronie internetowej [MPWiK w m.st. Warszawie S.A](#) oraz [Internetowego Biuro Obsługi Klienta](#) (eBOK) w formie umożliwiającej jego odtworzenie oraz zapoznanie się z nim w dowolnym miejscu i czasie, a także w Dziale Obsługi Klienta (pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa oraz ul. Żurawskiego 4, 00-468 Warszawa).

II. Udostępnianie faktur w formie elektronicznej.

1. MPWiK wystawia i przysyła faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formie elektronicznej gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści podpisem elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1725, z późn. zm.) weryfikowanym za pomocą certyfikatu zaufania Dostawy usług.
2. Odbiorca usług nie musi posiadać własnego podpisu elektronicznego aby korzystać z eFAKTUR oferowanych przez MPWiK w m.st. Warszawie S.A..
3. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).

III. Zgoda na aktywację usługi eFAKTURA

1. Warunkiem korzystania z usługi eFAKTURA jest posiadanie aktywnego konta w eBOK. Korzystanie z systemu odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie eBOK.
2. Przed aktywacją usługi eFAKTURA Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
3. Odbiorca usług zgłasza do MPWiK w formie elektronicznej Akceptację za pośrednictwem eBOK poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Odbiorcę usług drogą elektroniczną formularza Akceptacji następuje automatyczna aktywacja usługi eFAKTURA.
5. Zgłoszenie Akceptacji w formie pisemnej jest możliwe jedynie w Dziale Obsługi Klienta poprzez złożenie prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osoby upoważnione formularza Akceptacji, dostępnego w Dziale Obsługi Klienta pod adresem:
 - pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa
 - ul. Żurawskiego 4, 00-468 Warszawa
6. Akceptacja w formie pisemnej powinna zawierać dane pozwalające zidentyfikować Odbiorcę usług oraz zostać poświadczona podpisem Odbiorcy usług lub (podpisami) osób reprezentujących Odbiorcę usług.
7. MPWiK aktywuje usługę eFAKTURA nie później niż po upływie 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego i podpisanego formularza Akceptacji przez Odbiorcę usług.
8. Zarządca nieruchomości, po przełączeniu się na konto Odbiorcy usług w eBOK, zgłasza w Jego imieniu do MPWiK, w formie elektronicznej Akceptację poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.
9. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Zarządcę nieruchomości drogą elektroniczną formularza Akceptacji następuje automatyczna aktywacja usługi eFAKTURA.

10. Zarządca nieruchomości administrujący wybranymi nieruchomościami danego Odbiorcy usług, posiada ograniczony dostęp do niektórych usług i funkcjonalności systemu eBOK, w tym do aktywacji usługi eFAKTURA, zgodnie z zasadami opisanych w Regulaminie eBOK.
11. Złożenie Akceptacji oznacza, że Odbiorca usług rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej.

IV. Dostęp do eFAKTURY

1. Każda faktura oraz korekta faktury w formie elektronicznej będzie dostępna w eBOK.
2. Każda faktura oraz korekta faktury w formie elektronicznej będzie udostępniona poprzez wysyłkę za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomienia o wystawieniu eFAKTURY na adres e-mail Odbiorcy usług wskazany w Akceptacji. Wiadomość elektroniczna będzie zawierać załącznik stanowiący eFAKTURĘ.
3. Adres e-mail, z którego będą wysyłane powiadomienia to: ebok@mpwik.com.pl.
4. Za dzień dostarczenia Odbiorcy usług faktury, korekty faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Dostawcę usług będzie uznawany dzień wysłania powiadomienia do Odbiorcy usług.
5. Każda faktura oraz korekta faktury w formie elektronicznej wystawiona począwszy od daty Aktywacji usługi eFAKTURA udostępniana będzie przez okres trwania umowy z Odbiorcą usług.

V. Duplikat eFAKTURY

1. W celu uzyskania duplikatu eFAKTURY Odbiorca usług dostarcza do MPWiK prawidłowo wypełniony i podpisany „Wniosek o wydanie duplikatu faktury”, według wzoru udostępnionego na stronie internetowej MPWiK.
2. Duplikat faktury w formie elektronicznej będzie udostępniony poprzez wysyłkę wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Odbiorcy usług wskazany w Akceptacji. Wiadomość elektroniczna będzie zawierać załącznik stanowiący duplikat eFAKTURY.
3. Za dzień dostarczenia Odbiorcy usług duplikatu faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Dostawcę usług będzie uznawany dzień wysłania wiadomości elektronicznej do Odbiorcy usług.

VI. Adres e-mail Odbiorcy usług

1. Podając w Akceptacji adres e-mail Odbiorca usług jednocześnie oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. MPWiK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia adresu e-mail osobom trzecim ani za działania operatorów internetowych.
2. Odbiorca usług zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, wskazanego w Akceptacji, w okresie korzystania z usługi eFAKTURA, bądź w przypadku jego zmiany, zgłoszenia tego faktu do MPWiK, zgodnie z wytycznymi wskazanymi w punktach od 5 do 10.
3. W przypadku braku możliwości odczytania przez Odbiorcę usług poczty elektronicznej, w tym powiadomienia o wystawieniu eFAKTURY wraz z załącznikiem stanowiącym eFAKTURĘ, jest On zobowiązany do pobrania eFAKTURY z eBOK.
4. W przypadku nieaktywnego lub błędnego adresu e-mail Odbiorcy usług lub wystąpienia innych sytuacji uniemożliwiających dostarczenie eFAKTURY na wskazany w Akceptacji

adres e-mail, nie będących wynikiem działań MPWiK, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia usługi eFAKTURA i tym samym zmiany formy wysyłki faktur na papierową. Dostawa usług informuje Odbiorcę usług o wyłączeniu usługi eFAKTURA w formie pisemnej.

5. Odbiorca usług zgłasza do MPWiK, w formie elektronicznej, zmianę adresu e-mail wskazanego w Akceptacji, za pośrednictwem eBOK, poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.
6. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Odbiorcę usług drogą elektroniczną formularza Zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji następuje automatyczna zmiana.
7. Zgłoszenie zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji w formie pisemnej jest możliwe jedynie w Dziale Obsługi Klienta, poprzez złożenie prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osoby upoważnione formularza Zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji, dostępnego w Dziale Obsługi Klienta pod adresem:
 - pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa
 - ul. Żurawskiego 4, 00-468 Warszawa
8. MPWiK dokonuje zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji nie później niż po upływie 14 dni od dnia złożenia prawidłowo wypełnionego i podpisanego formularza przez Odbiorcę usług.
8. Zarządca nieruchomości, po przełączeniu się na konto Odbiorcy usług w eBOK, zgłasza w Jego imieniu do MPWiK, w formie elektronicznej, zmianę adresu e-mail wskazanego w Akceptacji, poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.
9. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Zarządcę nieruchomości drogą elektroniczną formularza Zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji następuje automatyczna zmiana.
10. Zarządca nieruchomości administrujący wybranymi nieruchomościami danego Odbiorcy usług, posiada ograniczony dostęp do niektórych usług i funkcjonalności systemu eBOK, w tym do zmiany adresu e-mail wskazanego w Akceptacji, zgodnie z zasadami opisanych w Regulaminie.

VII. Wycofanie usługi eFAKTURA

1. Odbiorca usług zgłasza do MPWiK, w formie elektronicznej, wycofanie usługi eFAKTURY za pośrednictwem eBOK poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.
2. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Odbiorcę usług, drogą elektroniczną, formularza Wycofanie usługi eFAKTURA, następuje automatyczna dezaktywacja usługi eFAKTURA.
3. Zgłoszenie wycofania usługi eFAKTURA w formie pisemnej jest możliwe jedynie w Dziale Obsługi Klienta poprzez złożenie prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez osoby upoważnione formularza Wycofanie usługi eFAKTURY, dostępnego w Dziale Obsługi Klienta pod adresem:
 - pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa
 - ul. Żurawskiego 4, 00-468 Warszawa
4. MPWiK dezaktywuje usługę eFAKTURA nie później niż po upływie 14 dni od dnia złożenia prawidłowego wypełnionego i podpisanego formularza Wycofanie usługi eFAKTURA przez Odbiorcę usług.
5. Zarządca nieruchomości, po przełączeniu się na konto Odbiorcy usług w eBOK, zgłasza w Jego imieniu do MPWiK, w formie elektronicznej, wycofanie usługi eFAKTURY poprzez wypełnienie formularza elektronicznego.

6. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Zarządcę nieruchomości, drogą elektroniczną, formularza Wycofanie usługi eFAKTURA, następuje automatyczna dezaktywacja usługi eFAKTURA.
7. Zarządca nieruchomości administrujący wybranymi nieruchomościami danego Odbiorcy usług, posiada ograniczony dostęp do niektórych usług i funkcjonalności systemu eBOK, w tym do wycofania usługi eFAKTURA, zgodnie z zasadami opisanych w Regulaminie eBOK.
8. Dostawca usług zastrzega prawo do wyłączenia usługi eFAKTURA u Odbiorcy usług w przypadku uzyskania informacji o zmianie Zarządcy nieruchomości.
9. Złożenie wycofania usługi eFAKTURA, oznacza, że Odbiorca usług rezygnuje z otrzymywania faktur w formie elektronicznej.
10. Ponowna aktywacja usługi eFAKTURA wymaga złożenia nowej Akceptacji.
11. W przypadku złożenia wniosku o rozwiązanie umowy przez Odbiorcę usług, do czasu jej rozwiązania i dezaktywacji konta w eBOK, faktury wystawiane będą w formie elektronicznej.
12. W przypadku rozwiązania wszystkich umów z Odbiorcą usług nastąpi dezaktywacja konta w eBOK. Dezaktywacja konta w eBOK jest jednoznaczna z wycofaniem usługi eFAKTURA.
13. Odbiorca usług jest zobowiązany do pobrania wystawionych eFAKTUR z systemu eBOK przed przewidywanym terminem dezaktywacji konta w eBOK, o którym jest informowany poprzez wiadomość elektroniczną.

VIII. Wystawianie i przesyłanie do KSeF faktur ustrukturyzowanych.

1. MPWiK ma obowiązek wystawiania, przesyłania, odbierania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych, zgodnie z art. 106ga i n. ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2025 r. poz. 775, z późn. zm.) oraz rozporządzeniem Ministra Finansów i Gospodarki z dnia 12 grudnia 2025 r. w sprawie korzystania z Krajowego Systemu e-Faktur (Dz. U. z 2025 r. poz. 1815, z późn. zm.).
2. W przypadku Odbiorców usług, którym są wystawiane faktury ustrukturyzowane, oryginały faktur będą wysyłane za pośrednictwem KSeF, natomiast wizualizacja tych faktur wraz z załącznikiem będzie dostępna w eBOK oraz będzie udostępniona poprzez wysyłkę za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomienia o wystawieniu eFAKTURY na adres e-mail Odbiorcy usług wskazany w Akceptacji. Wiadomość elektroniczna będzie zawierać załącznik stanowiący wizualizację faktury ustrukturyzowanej.

IX. Pomoc techniczna

1. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie usługi eFAKTURA.
2. Operator nie odpowiada za prędkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
3. Zgłoszenie wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania usługi eFAKTURA jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwik.com.pl lub pod numerem telefonu 22 445 50 00. Spółka udzieli odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni.

X. Zakres odpowiedzialności

1. Odbiorca usług oraz Zarządca nieruchomości ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzach elektronicznych przesyłanych za pośrednictwem eBOK.
2. MPWiK nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia operatorów poczty elektronicznej Odbiorcy usług.
3. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej MPWiK odpowiednio dostosuje swoje procedury. W takim przypadku ponowna Akceptacja Odbiorcy usług nie jest wymagana.
4. MPWiK ma prawo zmiany Zasad wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej (eFAKTURA). Nowy Regulamin obowiązuje z dniem udostępnienia jego treści poprzez [stronę internetową MPWiK](#).

XI. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Dotyczy osób fizycznych:

Dlaczego Twoje dane są przetwarzane?

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe aby umożliwić Ci korzystanie z funkcjonalności wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur drogą elektroniczną przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.

Skąd mamy Twoje dane?

Otrzymaliśmy je od Ciebie. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędne do wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej.

Kto administruje moimi danymi?

Administratorem Twoich danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, pl. Starynkiewicza 5. Na pytania dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych odpowie Inspektor Ochrony Danych. Kontakt email: iodo@mpwik.com.pl lub pocztą: Inspektor Ochrony Danych w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., pl. Starynkiewicza 5, 02 - 015 Warszawa.

W jakim celu przetwarzamy Twoje dane?

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:

- wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej w związku z wyrażoną Akceptacją¹;
- wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na administratorze wynikających z adekwatnych przepisów podatkowych²;

¹ art. 6 ust. 1 lit b 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.) (dalej: RODO),

² art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami podatkowymi, w tym nowelizacją ustawy o podatku – Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).

- realizacji prawnie uzasadnionych interesów MPWiK w postaci ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami³;
- realizacji ciążącego na MPWiK obowiązku prawnego w postaci archiwizacji⁴.

Jak długo będą przechowywane Twoje dane?

Twoje dane osobowe będą przechowywane:

- przez cały okres świadczenia tych usług, do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- do czasu przedawnienia roszczeń (przewidzianego w przepisach prawa powszechnie obowiązującego);
- przez okres przewidziany przepisami o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

Kto może mieć dostęp do Twoich danych?

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być:

- podmioty, którym administrator powierzy przetwarzanie Twoich danych osobowych, w szczególności podmioty świadczące na rzecz MPWiK usługi informatyczne i pocztowe, usługi doradztwa, prawnicze i konsultacyjne;
- podmioty, którym administrator udostępni dane osobowe na podstawie przepisów prawa, na udokumentowany wniosek;
- Ministerstwo Finansów jako administrator Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).

Jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem Twoich danych?

- masz prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, a w przypadkach określonych przepisami prawa również prawo do ograniczenia przetwarzania, usunięcia, przenoszenia oraz wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania;
- masz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, (infolinia 606 950 000), gdy uznasz że MPWiK przetwarza Twoje dane osobowe niezgodnie z prawem.

³ art. 6 ust. 1 lit. f RODO,

⁴ art. 6 ust.1 lit. c RODO na podstawie Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.