

ROZDZIAŁ I

UŻYTE W REGULAMINIE OKREŚLENIA OZNACZAJĄ:

1. eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta znajdujące się pod adresem internetowym www.ebok.energa.pl.
2. Klient indywidualny – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z ENERGA-OBROT S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej lub korzystająca z niektórych dodatkowych produktów oferowanych przez ENERGA-OBROT SA, których dokumenty rozliczeniowe są prezentowane na eBOK.
3. Klient instytucjonalny – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym spółki cywilne, będąca stroną zawartej z ENERGA-OBROT S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej lub korzystająca z niektórych dodatkowych produktów oferowanych przez ENERGA-OBROT SA, z siedzibą w Gdańsku, których dokumenty rozliczeniowe są prezentowane na eBOK.
4. EOB - ENERGA-OBROT S.A. z siedzibą w Gdańsku przy alei Grunwaldzkiej 472, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, NIP: 957-096-83-70, REGON 220418835 z kapitałem zakładowym wpłaconym w wysokości 371 351 982 PLN.
5. EOIS – ENERGA OBSŁUGA i SPRZEDAŻ Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy alei Grunwaldzkiej 472 A, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000046311, NIP: 774-101-75-17 z kapitałem zakładowym wpłaconym w wysokości 811.000,00 PLN.
6. Użytkownik – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK, korzystający z usługi wystawiania eFaktury.
7. eFaktura - rozumie się przez to fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym. Wystawienie jej i wysłanie drogą elektroniczną w postaci pliku w formacie PDF wraz z podpisem elektronicznym weryfikowanym poprzez certyfikat niekwalifikowany zastępuje przesłanie listem faktury w formie papierowej. Jest to dokument spełniający wymogi określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług. Regulamin niniejszy dotyczy eFaktur, e-korekt, e-duplikatów, e-not odsetkowych, wystawianych przez EOIS w imieniu EOB.
8. Udostępnienie eFaktury – umożliwienie pobrania przez Użytkownika eFaktury poprzez umieszczenie jej na eBOK.

ROZDZIAŁ II

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin dotyczy świadczenia usługi wystawiania eFaktury.
2. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej (zwana dalej eFakturą) jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054 wraz z późn. zm.) (zwana dalej Ustawą).

3. Zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), tworzy się niniejszy regulamin wystawiania i przesyłania faktur drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).
4. Podmiotem świadczącym opisaną w Regulaminie usługę drogą elektroniczną w zakresie eFaktury na podstawie Ustawy, będącą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jest EOB.
5. Usługa świadczona jest we współpracy z EOIS, która realizuje obsługę usługi elektronicznej faktury, w szczególności jej wystawiania, przesyłania, udostępniania, archiwizowania, a także działań reklamacyjnych.
6. Usługa elektronicznej faktury umożliwia otrzymywanie faktury drogą elektroniczną, poprzez aplikację eBOK. Usługa umożliwia także otrzymywanie powiadomień e-mailowych/sms na temat wystawienia eFaktury, zbliżającego się terminu płatności czy wpłynięcia należności.

ROZDZIAŁ III

EFAKTURY

1. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
2. Warunkiem uruchomienia usługi i otrzymywania eFaktury jest posiadanie przez Klienta indywidualnego / Klienta instytucjonalnego aktywnego konta w eBOK oraz uprzedniej akceptacji przez niego wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej. W przypadku braków formalnych lub błędów we wniosku papierowym o wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej usługa nie zostanie aktywowana (automatycznie powiadomienie, o którym mowa w pkt. 5 poniżej nie zostanie wysłane). Akceptacja przesyłania eFaktur oznacza zarazem akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W celu realizacji usługi, Klient indywidualny / Klient instytucjonalny zobowiązany jest udostępnić EOIS swój adres e-mail. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail dla potrzeb przesyłania eFaktur.
4. EOB udostępni eFakturę w aplikacji eBOK po uprzednim zalogowaniu przez Użytkownika na swoje konto.
5. eFaktury będą przesyłane i udostępniane Użytkownikowi od momentu otrzymania przez Użytkownika z adresu elektronicznego ebok@energa.pl na e-maila (na adres e-mail podany przez Klienta indywidualnego / Klienta instytucjonalnego na eBOK) potwierdzającego aktywację usługi.
6. Wniosek o wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej musi zawierać dane pozwalające zidentyfikować Klienta i zostać poświadczony poprzez podpis bądź poprzez kliknięcie w link aktywacyjny otrzymany na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.
7. Jeżeli klient posiada kilka umów, wówczas zgoda na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej powinna być wyrażona dla każdej umowy oddzielnie (umowa kompleksowa, umowa sprzedażowa, umowa dystrybucyjna, umowa związana ze sprzedażą produktów dodatkowych).
8. Klient indywidualny zobowiązany jest przekazać EOIS prawidłowo wypełniony wniosek w postaci „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur EOB – Klient indywidualny” w formie elektronicznej poprzez wypełnienie formularza na stronie eBOK, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
9. Klient instytucjonalny zobowiązany jest przekazać EOIS lub EOB prawidłowo wypełniony wniosek w postaci „Oświadczenia o wyrażeniu

zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej EOB – Klient instytucjonalny” stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:

- a) osobiście lub korespondencyjnie do doradcy EOB,
 - b) korespondencyjnie na następujący adres:
Energa Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk,
 - c) osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
10. Klient indywidualny jest uprawniony do cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć EOIS prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur EOB - Klient indywidualny” w formie elektronicznej poprzez wypełnienie formularza na stronie eBOK, stanowiące załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
11. Klient instytucjonalny jest uprawniony do cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć EOIS lub EOB prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o cofnięciu zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur EOB - Klient instytucjonalny” wyłącznie w formie pisemnej, stanowiące załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu:
- a) osobiście lub korespondencyjnie do doradcy EOB,
 - b) korespondencyjnie na adres:
Energa Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk,
 - c) osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
12. EOB zaprzestanie wystawiania oraz przesyłania Użytkownikowi eFaktur najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia, o którym mowa w pkt. 10, 11 powyżej, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania Oświadczenia złożonego prawidłowo i zgodnie ze wzorem.
13. Klient zobowiązany jest do przechowywania otrzymanych faktur wyłącznie w formie elektronicznej, w sposób określony w art. 112a Ustawy.
14. W przypadku rozwiązania umowy z EOB faktura rozliczeniowa oraz inne dokumenty rozliczeniowe wystawione po rozwiązaniu umowy będą wystawione w formie papierowej.
15. Po cofnięciu zgody przez Klienta na wystawianie i przesyłanie eFaktur, faktury korygujące i duplikaty do eFaktur będą wystawiane w formie papierowej z adnotacją, że dotyczą faktury wystawionej i przesłanej w formie elektronicznej i zostaną wysłane na adres klienta wskazany przez niego do korespondencji.
16. W przypadku cofnięcia zgody na wystawianie i przesyłanie eFaktur ponowne skorzystanie z usługi eFaktury jest możliwe po wyrażeniu przez Klienta zgody na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
17. Zgoda na wystawianie i przesyłanie eFaktur, w przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiają wystawienie czy przesłanie eFaktur, nie wyłącza prawa EOB do wystawiania i przesyłania tych dokumentów w formie papierowej.
18. Użytkownik oświadcza, że będzie odbierał powiadomienia o wystawieniu faktury elektronicznej pod adresem poczty elektronicznej określonym w niniejszym Regulaminie i jest zobowiązany aktualizować każdorazową zmianę adresu e-mail na eBOK, w przeciwnym razie zawiadomienie wysłane na poprzedni adres e-mail zostanie uznane za skuteczne.
19. eFaktury będą udostępnione na kontach Klientów w eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia ostatniej eFaktury. Przez ten okres konto na eBOK nie może zostać usunięte.
20. Klient korzystający jednocześnie z usługi „Rozliczenia Rzeczywiste” będzie miał możliwość podejrzenia szczegółów dokonanego rozliczenia w dokumencie „Podgląd informacji o fakturze”, który następnie zostanie

zastąpiony eFakturą w momencie jej udostępnienia na eBOK. W związku z udostępnieniem eFaktury Klienci nie będą posiadać standardowego podglądu obrazu faktury.

21. Klient posiadający punkty poboru fakturowane zbiorczo wyraża zgodę na eFakturę na wszystkie punkty poboru nią objęte.
22. W sytuacji gdy Klient wyraża zgodę na eFakturę na punkty poboru fakturowane zbiorczo, wówczas wyraża także zgodę na dołączone w przyszłości punkty poboru. W sytuacji odłączania punktu poboru od punktów poboru fakturowanych zbiorczo w postaci eFaktury, należy na nowo wyrazić zgodę na eFakturę na odłączony punkt poboru.
23. Za moment doręczenia eFaktury klientowi indywidualnemu/instytucjonalnemu należy uznać moment umieszczenia jej na eBOK. Klient indywidualny/instytucjonalny jest o tym fakcie dodatkowo powiadomiony poprzez e-mail.

ROZDZIAŁ IV

REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje wynikające z oferty „eFaktura” powinny być zgłaszane elektronicznie przez formularz zgłoszeniowy w aplikacji eBOK.
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
3. Reklamacja powinna określać przedmiot reklamacji i uzasadnienie przyczyn jej wniesienia.
4. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie e-mail, pisemnej.

ROZDZIAŁ V

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZASTRZEŻENIA

1. EOB zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia Usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. EOB zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usługi eFaktura w każdym czasie bez podania przyczyny.
3. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą wysyłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w eBOK.
4. EOB nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które podmiot ten nie miał wpływu lub nie mógł ich przewidzieć.

ROZDZIAŁ VI

WYMAGANIA TECHNICZNO-SYSTEMOWE

1. Aktywne konto na eBOK.
2. Wymagania systemowe:
- program służący do odczytywania plików w formacie PDF np. Adobe Reader w wersji 9 lub wyższej.

ROZDZIAŁ V
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany w Regulaminie oraz zawieszenie lub zakończenie usługi eFaktura nie mogą naruszać praw nabytych przez Klientów.
2. Wszelkie informacje dotyczące usługi eFaktura oraz treść niniejszego Regulaminu będą dostępne na stronie internetowej www.ebok.energa.pl.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
4. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach niezbędnych do świadczenia usługi.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2014 roku.