



1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enei S.A.
- 1.2. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, kod pocztowy 60-198. Enea S.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może skontaktować się na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub pisemnie na adres ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań
- 1.3. Postanowienia niniejszego regulaminu (dalej Regulamin) określają zasady udostępniania Klientom Enei S.A. faktur w formie elektronicznej.
- 1.4. Podstawą prawną do przesyłania lub udostępniania faktur drogą elektroniczną jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług lub każdy inny akt prawny regulujący kwestie dotyczące faktur elektronicznych.
- 1.5. Regulamin obowiązuje od dnia 13 grudnia 2021 roku.
- 1.6. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych: ebok.enea.pl i enea.pl oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl

2. Definicje

- 2.1. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 77700-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 529 731 093 PLN, kapitał wpłacony: 529 731 093 PLN, www.enea.pl
- 2.2. **E-faktura (faktura elektroniczna)** – faktura, faktura korygująca –w formie elektronicznej.
- 2.3. **Usługa e-faktury** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi e-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu e-faktury.
- 2.4. **Klient** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub innej umowy zawartej pomiędzy Klientem a Eneą.
- 2.5. **eBOK**- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl
- 2.6. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Eneą umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub inna umowa zawarta pomiędzy Klientem a Eneą.
- 2.7. **Rejestrowana rozmowa telefoniczna** – zapis rozmowy prowadzonej z konsultantem infolinii mający na celu ochronę interesów Klienta

3. Warunki i zasady korzystania z e-faktury.

- 3.1. Warunkiem skorzystania przez Klienta z usługi e-faktury jest łączne spełnienie następujących warunków:
 - a. posiadanie przez Klienta aktywnego konta w aplikacji eBOK,
 - b. akceptacja stosowania e-faktury,
 - c. zainstalowany program Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej.
- 3.2. Akceptacja na stosowanie przez Eneą e-faktur, o której mowa w pkt 3.1 lit. b) może zostać złożona w formie:
 - a. **rejestrowanej rozmowy telefonicznej** - poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei pod numerem Infolinii 611 111 111, która jest rejestrowana, przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - dyspozycja może zostać przyjęta tylko i wyłącznie od Strony umowy lub Pełnomocnika, po uprzedniej pozytywnej weryfikacji przez konsultanta Enei,

Regulamin
udostępniania faktur drogą elektroniczną
z 13 grudnia 2021 roku



- ustnym potwierdzeniu uprzedniego zapoznania się i akceptacji Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale niezbędna w celu uzyskania dostępu do Usługi e-faktury,
 - ustnym ostatecznym potwierdzeniu akceptacji na stosowanie przez Eneę e-faktur.
- b. **pisemnej** - w Biurze Obsługi Klienta (wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.) lub przesłana na adres wskazany na fakturze, zgodnie ze wzorem dostępnym w serwisie internetowym enea.pl. (dalej Oświadczenie)
- c. **elektronicznej** – za pośrednictwem ebok.enea.pl lub poprzez przesłanie w trakcie rozmowy na czacie skanu Oświadczenia.
- 3.3. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
- 3.4. E-faktury będą udostępniane Klientowi w zakładce Faktury i płatności.
- 3.5. Uruchomienie Usługi e-faktury następuje od dnia następnego po dniu, w którym Enea otrzymała akceptację na stosowanie e-faktury.
- 3.6. Uruchomienie e-faktury jest równoznaczne z rezygnacją z faktur w formie papierowej.
- 3.7. Enea zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do e-faktury z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co zostanie poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie logowania się do eBOK oraz/lub w serwisie internetowym enea.pl
- 3.8. Klient zobowiązuje się, w okresie korzystania z Usługi e-faktury, do utrzymywania aktywnego konta w eBOK.
- 3.9. Klient oświadcza, że będzie odbierał informacje o wystawionych fakturach elektronicznych przesyłane na podany przez siebie adres e-mail.
- 3.10. Klient oświadcza, że podany przez niego adres e-mail jest prawidłowy, aktualny oraz kompletny i należy do Klienta lub Klient jest upoważniony do korzystania ze wskazanego adresu. Klient ma świadomość, że ponosi pełną odpowiedzialność za skutki prawne wynikłe z podania przez niego nieprawidłowego, nieprawdziwego, nieaktualnego adresu poczty elektronicznej, jak również wówczas gdy Klient poda adres e-mail należący do osoby trzeciej lub adres do którego nie posiada uprawnień.
- 3.11. Klient zobowiązany jest do każdorazowej aktualizacji adresu e-mail, w przypadku jego zmiany, po zalogowaniu się na swoim koncie w eBOK.
- 3.12. Uruchomienie Usługi e-faktura nie wpływa na określone w Umowie terminy płatności i okresy rozliczeniowe.

4. Reklamacje

- 4.1. Klient jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących Usługi e-faktury.
- 4.2. Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.enea.pl lub dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111 lub w trakcie rozmowy na czacie lub podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta, a także korespondencyjnie na adres Biura Obsługi Klienta wskazanego na fakturze.
- 4.3. Reklamacje rozpatrywane są nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

5. Postanowienia końcowe

- 5.1. Usługa e-faktura jest bezpłatna.
- 5.2. Klient, w każdej chwili, ma prawo do wycofania akceptacji na stosowanie e-faktur, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Złożenie oświadczenia o wycofaniu akceptacji może nastąpić w formie przewidzianej dla akceptacji (pkt 3.2), niezależnie od formy w jakiej Klient złożył oświadczenie o akceptacji stosowania e-faktur.
- 5.3. W przypadku wycofania akceptacji na stosowanie e-faktur, faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu, w którym Enea otrzymała oświadczenie o wycofaniu akceptacji.
- 5.4. Dane Klienta są przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zawartej z Klientem umowy, a po jej zakończeniu przez okres niezbędnej archiwizacji, zgody z obowiązującymi normami prawnymi.
- 5.5. Ewentualne zmiany w Regulaminie, zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usługi e-faktury nie mogą naruszać praw nabytych przez Klienta.

Regulamin
udostępniania faktur drogą elektroniczną
z 13 grudnia 2021 roku



- 5.6. Informacje o zmianach w Regulaminie będą wysłane na wskazany przez Klienta adres e-mail lub udostępnione w eBOK. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę Regulaminu, Klient ma prawo do rezygnacji z Usługi e-faktury bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Rezygnacja może nastąpić w formie przewidzianej dla akceptacji (pkt 3.2), niezależnie od formy w jakiej Klient złożył oświadczenie o stosowaniu e-faktur. Faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu, w którym Enea otrzymała rezygnację z Usługi e-faktury.
- 5.7. Informacja o zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia Usługi e-faktury zamieszczana będzie w eBOK oraz/lub w serwisie internetowym enea.pl
- 5.8. Dane osobowe Klienta są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem, ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 5.9. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Enea oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Enea wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Enei.
- 5.10. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Eneę oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: esa.iod@enea.pl lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem w eBOK. Użytkownikowi przysługuje także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 5.11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują w szczególności: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.