



Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną 1 kwietnia 2025 roku

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enea S.A.
- 1.2. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
- 1.3. Postanowienia niniejszego regulaminu (dalej **Regulamin**) określają zasady udostępniania Klientom Enea 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 1 kwietnia 2025 roku.
- 1.6. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych: ebok.enea.pl i enea.pl, w Aplikacji mobilnej oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

2. Definicje

- 2.1. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.2. **Aplikacja mobilna** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
- 2.3. **Aplikacja kliencka/Aplikacje klienckie** – eBOK lub Aplikacja mobilna/łącznie eBOK i Aplikacja mobilna.
- 2.4. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 7770020640, 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
- 2.5. **e-faktura (faktura elektroniczna)** – faktura w rozumieniu art. 2 pkt 32) Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.).
- 2.6. **Usługa e-faktury** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi e-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia e-mail o wystawieniu e-faktury.
- 2.7. **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 związanej ze sprzedażą energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej pomiędzy Klientem a Eneą.
- 2.8. **Konto** – indywidualne konto Klienta udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz inne dokumenty.
- 2.9. **Kontrahent** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Eneę po zawarciu Umowy z Eneą, wymagane do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych od Enei.
- 2.10. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A. umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub inna umowa związana ze sprzedażą energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A., w tym aneksy lub porozumienia do ww. umów.
- 2.11. **Użytkownik** – Klient, który zarejestrował i aktywował Konto w Aplikacjach Klienckich.



Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną 1 kwietnia 2025 roku

3. Warunki i zasady korzystania z e-faktury.

- 3.1. Warunkiem skorzystania przez Klienta z Usługi e-faktury jest łączne spełnienie następujących warunków:
- posiadanie przez Klienta aktywnego Konta,
 - wyrażenie przez Klienta zgody na stosowanie i udostępnianie mu faktur w postaci elektronicznej za pośrednictwem Aplikacji klienckich,
 - zainstalowanie na komputerze lub urządzeniu mobilnym programu do odczytu plików w formacie PDF.
- 3.2. Zasady aktywacji Konta reguluje Regulamin Aplikacji klienckich dostępny na stronach internetowych: ebok.enea.pl i enea.pl, w Aplikacji mobilnej oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.
- 3.3. Wyrażenie zgody, o którym mowa w pkt 3.1 lit. b), może zostać dokonane w jeden z następujących sposobów:
- rejestrowana rozmowa telefoniczna** – poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy telefonicznej, która jest rejestrowana, przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - dyspozycja może zostać przyjęta tylko i wyłącznie od Strony Umowy lub Pełnomocnika, po uprzedniej pozytywnej weryfikacji przeprowadzonej przez konsultanta Enei,
 - 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,
 - pisemnie** – poprzez wypełnienie i podpisanie przez Klienta oświadczenia o wyrażeniu zgody, a następnie jego przekazanie pracownikowi Enea będącemu opiekunem Klienta, partnerowi Enea lub dostarczenie oświadczenia do Biura Obsługi Klienta (wykaz Biur znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.) lub przesłanie wypełnionego i podpisanego oświadczenia na adres wskazany na fakturze, zgodnie ze wzorem dostępnym w serwisie internetowym enea.pl. (dalej Oświadczenie) lub poprzez przesłanie przez Klienta skanu uzupełnionego i podpisanego Oświadczenia za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie enea.pl lub na adres mailowy opiekuna Klienta/partnera Enea,
 - elektronicznie** – za pośrednictwem Aplikacji klienckich lub poprzez złożenie oświadczenia w trakcie rozmowy na czacie.
- 3.4. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
- 3.5. E-faktury będą udostępniane Klientowi w eBOK w zakładce „Faktury i płatności” oraz w Aplikacji mobilnej na ekranie „Faktury”.
- 3.6. Uruchomienie Usługi e-faktury następuje od dnia następnego po dniu, w którym Enea otrzymała od Klienta akceptację na stosowanie e-faktury.
- 3.7. Uruchomienie e-faktury jest równoznaczne z rezygnacją z faktur w formie papierowej.
- 3.8. Uruchomienie e-faktury jest możliwe dla pojedynczego lub większej ilości Kontrahentów, do których mogą być przyporządkowane Umowy dotyczące jednego lub wielu punktów poboru energii elektrycznej.
- 3.9. Enea zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do e-faktury z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co może być poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie logowania się do eBOK i Aplikacji mobilnej lub na stronie internetowej enea.pl
- 3.10. Klient w okresie korzystania z Usługi e-faktury zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego Konta.
- 3.11. Enea będzie przysyłała powiadomienia e-mail dotyczące wystawionych faktur elektronicznych na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej. Z przyczyn technicznych leżących po stronie dostawcy poczty elektronicznej Klienta (np. przerwy techniczne, niedostępność serwerów pocztowych,



Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną 1 kwietnia 2025 roku

traktowanie wiadomości od Enei jako SPAM) powiadomienia mogą nie być dostarczane lub też ich dostarczenie może nastąpić z opóźnieniem. Brak otrzymania przez Klienta powiadomienia na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej nie oznacza, że faktura nie została wystawiona przez Eneę i udostępniona Klientowi w Aplikacji klienckiej. Brak otrzymania przez Klienta powiadomienia nie stanowi podstawy do zmiany terminu płatności należności wskazanej na fakturze.

- 3.12. Klient oświadcza, że podany przez niego adres e-mail do korespondencji jest prawidłowy, aktualny i należy do Klienta lub Klient jest upoważniony do korzystania ze wskazanego adresu. W przypadku podania przez Klienta nieprawidłowego, nieprawdziwego lub nieaktualnego adresu poczty elektronicznej, jak również wówczas, gdy Klient poda adres e-mail należący do osoby trzeciej, do którego nie posiada uprawnień, zastosowanie znajduje postanowienie pkt 3.11 zdanie 3-4.
- 3.13. Klient zobowiązany jest do każdorazowej aktualizacji adresu e-mail do korespondencji, w przypadku jego zmiany, po zalogowaniu się na swoim koncie w eBOK lub w Aplikacji mobilnej.
- 3.14. 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 w Aplikacji mobilnej,
 - dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111,
 - w trakcie rozmowy na czacie,
 - podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta,
 - korespondencyjnie na adres Biura Obsługi Klienta wskazany 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 zgody na stosowanie i udostępnianie Klientowi e-faktury, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Złożenie oświadczenia o wycofaniu akceptacji, tj. dezaktywacja e-faktury może nastąpić w jeden z poniższych sposobów:
- rejestrowana rozmowa telefoniczna** – poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy telefonicznej, która jest rejestrowana,
 - pisemna** – poprzez sporządzenie i podpisanie przez Klienta oświadczenia o wycofaniu akceptacji, a następnie jego przekazanie pracownikowi Enea będącemu opiekunem Klienta, partnerowi Enea lub dostarczenie oświadczenia do Biura Obsługi Klienta (wykaz Biur znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.) lub przesłanie oświadczenia na adres wskazany na fakturze lub poprzez przesłanie przez Klienta skanu uzupełnionego i podpisanego oświadczenia za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie enea.pl lub na adres mailowy opiekuna Klienta/partnera Enea,
 - elektroniczna** – dezaktywacja e-faktury w ebok.enea.pl lub w Aplikacji mobilnej albo poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy na czacie, niezależnie od formy, w której Klient złożył oświadczenie o akceptacji stosowania i udostępniania mu e-faktur.
- 5.3. W przypadku wycofania zgody na stosowanie i udostępnianie Klientowi e-faktur, faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu, w którym Enea zrealizuje zgłoszenie o wycofaniu akceptacji. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji/usunięciu Konta w Aplikacji klienckiej, którego skutkiem będzie również dezaktywacja Usługi e-faktury, faktury papierowe będą wystawiane i wysyłane do Klienta od dnia następnego po dniu, w którym Enea



Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną 1 kwietnia 2025 roku

- zrealizuje zgłoszenie o rezygnacji/usunięciu Konta. Usunięcie Konta oraz dezaktywacja Usługi e-faktury nastąpią nie później niż w terminie 30 dni od zarejestrowania zgłoszenia, z zastrzeżeniem zdania następnego. Dezaktywacja Usługi e-faktury następuje automatycznie w przypadku samodzielnego jej wyłączenia przez Klienta w eBOK lub w Aplikacji mobilnej; w takim przypadku faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu wyłączenia Usługi e-faktury przez Klienta.
- 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.
 - 5.6. Informacje o zmianach w Regulaminie będą udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej. 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 jeden ze sposobów określonych w pkt 5.2 powyżej, niezależnie od formy, w której Klient złożył oświadczenie o stosowaniu e-faktur. Postanowienie pkt 5.3. stosuje się odpowiednio.
 - 5.7. Informacja o zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia Usługi e-faktury zamieszczana będzie w eBOK, Aplikacji mobilnej oraz/lub w serwisie internetowym enea.pl
 - 5.8. Enea S.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować, wysyłając wiadomość na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub pisemnie pod adresem ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
 - 5.9. 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. Podanie przez Klienta danych jest niezbędne do wystawienia i przesłania e-faktury. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy (art. 6 ust 1 lit. b RODO) poprzez wysyłkę faktur elektronicznych na podstawie zgody (art. 6 ust 1 lit. a RODO) oraz w celu realizacji obowiązku prawnego (art. 6 ust 1 lit c RODO)
 - 5.10. 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. Dane Klientów mogą być udostępniane organom państwowym lub innym upoważnionym podmiotom na ich uzasadnione prawnie żądanie.
 - 5.11. 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.
 - 5.12. 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 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.