

## Regulamin usługi udostępniania faktur

w formie elektronicznej (e-faktur)  
G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o. o.  
z siedzibą w Tarnowie Podgórnym

wprowadzony do stosowania dnia **02.06.2016** r.

### I. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **G.EN.** – G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Tarnowie Podgórnym przy ul. St. Dorczyka 1, 62-080 Tarnowo Podgórne wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda VIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000021428 o numerze NIP: 6690502773 i numerze REGON: 330017284, o kapitale zakładowym w wysokości PLN 158.167.550,00,
- b) **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- c) **Faktura** – faktura w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura zaliczkowa i faktura rozliczeniowa, korekta faktury, wystawiane przez G.EN. na rzecz Odbiorców z tytułu dostarczenia paliwa gazowego,
- d) **e-faktura** – faktura w formie elektronicznej (e-faktura) w postaci pliku PDF (*Portable Document Format*),
- e) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
- f) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML,
- g) **Administrator eBOK** – G.EN.,
- h) **Administrator danych osobowych** – G.EN.,
- i) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z G.EN. Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- j) **Użytkownik** – każdy Klient albo reprezentant Klienta lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK.

### II. Postanowienia wstępne

1. Podstawą prawną udostępniania faktur w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054 z późn. zm.).
2. Niniejszy Regulamin e-faktury (zwany dalej Regulaminem) określa zasady usługi udostępniania obrazów faktur w formie elektronicznej realizowanej przez G.EN., z wykorzystaniem platformy internetowej elektronicznym Biurze Obsługi Klienta pod adresem <https://ebok.gen.com.pl/>.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu określają zakres i zasady korzystania z e-faktury.
4. G.EN. wystawia i udostępnia faktury w formie elektronicznej, gwarantując autentyczność ich pochodzenia, integralność oraz czytelność ich treści w rozumieniu art. 106m Ustawy o podatku od towarów i usług.
5. Wyrażenie zgody na przesyłanie e-faktury oznacza zarazem akceptację postanowień niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z G.EN. bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
6. Korzystanie z e-faktury jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali Regulamin.
7. Warunkiem uruchomienia usługi e-faktura, jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta w eBOK oraz włączeniu przez niego funkcji dostępu do obrazów faktur w formie elektronicznej. Usługa e-faktury będzie dostępna po zalogowaniu Klienta w systemie internetowym eBOK z wykorzystaniem wcześniej przyznanego loginu i hasła. Korzystanie z usługi eBOK jest bezpłatne.
8. W celu realizacji usługi, Klient indywidualny, Klient instytucjonalny zobowiązany jest udostępnić G.EN. swój adres e-mail. W trakcie włączonej usługi, użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail.
9. Klient jest uprawniony do cofnięcia zgody na wystawianie e-faktur w każdym czasie przez zmianę opcji w Panelu użytkownika eBOK.
10. Regulamin korzystania z funkcji e-faktury jest dostępny na stronie internetowej [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) oraz w siedzibie Administratora e-faktury.
11. Prawidłowe korzystanie z funkcji e-faktury możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w pkt. III Regulaminu.
12. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z funkcji e-faktury.

### III. Wymagania techniczne

1. Monitor i karta graficzna: zgodne ze standardem XGA o minimalnej rozdzielczości do poprawnego działania eBOK z usługą e-fakturą to 1024 x 768 bit.
2. Zalecane wymagania przeglądarki internetowej:
  - Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej,
  - FireFox - w wersji 3 lub wyższej,
  - Google Chrome,
  - Opera – w wersji 9 lub wyższej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecana, Administrator eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Inne wymagania systemowe:
  - Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
  - Flash Player w wersji 9 lub wyższej,
  - włączona obsługa JavaScript.

### IV. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Usługa polega na udostępnianiu Klientom przez G.EN. faktur w formie elektronicznej w platformie internetowej elektronicznym Biurze Obsługi Klienta pod adresem <https://ebok.gen.com.pl/>.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na udostępnianie mu faktur w formie elektronicznej, zaakceptowania przez Klienta Regulaminu.
3. Zgoda Klienta na udostępnianie faktur w formie elektronicznej jest wyrażona w formie elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://ebok.gen.com.pl/>.
4. Wyrażenie przez Klienta zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej oraz zaakceptowanie Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie papierowej w okresie korzystania z Usługi.
5. G.EN. rozpocznie świadczenie Usługi niezwłocznie po prawidłowym wyrażeniu przez Klienta zgody na udostępnianie mu faktur w formie elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://ebok.gen.com.pl/>.
6. Zaprzestanie korzystania z Usługi i cofnięcie zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania faktur w formie elektronicznej, za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://ebok.gen.com.pl/>.
7. Udostępnianie faktur w formie elektronicznej w eBOK nastąpi po upływie maksymalnie 48 godzin (z wyłączeniem weekendów i dni wolnych od pracy) od jej wystawienia.
8. Umieszczenie przez G.EN. faktury w formie elektronicznej w systemie eBOK jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi faktury.
9. G.EN. będzie przysyłać Klientowi, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta w eBOK adres, dodatkową informację o zbliżającym się terminie płatności należności wynikającej z faktury w formie elektronicznej.
10. G.EN. zastrzega sobie możliwość zmiany formatu plików, w jakim udostępniane będą obrazy faktur w formie elektronicznej oraz wprowadzania innych zmian technicznych w funkcjonowaniu Usługi.

### V. Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie usługi e-faktura odpowiada Administrator eBOK.
2. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia e-faktury, które mogą polegać na przekazywaniu faktury osobom nieuprawnionym.
3. W trakcie korzystania z Usługi, Klient zobowiązany jest do powstrzymania się od przekazywania treści o charakterze bezprawnym oraz działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość usług świadczonych przez G.EN.
4. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych G.EN., za pośrednictwem których udostępniane są Klientom faktur w formie elektronicznej, lub też wystąpienia innych przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie faktur w formie elektronicznej, G.EN. zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia Usługi. G.EN. zastrzega sobie prawo do dostarczania faktur w formie papierowej, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie obrazu faktur w formie elektronicznej.
5. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi wynikające z przyczyn leżących poza systemami informatycznymi G.EN., w szczególności w wyniku niespełnienia przez sprzęt informatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych przez G.EN. lub brak odpowiedniego dostępu do internetu.
6. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędów w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem eBOK i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail [ebok@gen.com.pl](mailto:ebok@gen.com.pl).

7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK.
8. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta hasła do konta w systemie eBOK osobom nieuprawnionym ani za następstwa niestosowania się przez Klienta do innych zasad bezpieczeństwa wprowadzonych przez G.EN.

#### **VI. Postępowanie reklamacyjne**

1. Wszelkie reklamacje wynikające z usługi e-faktura powinny być zgłaszane elektronicznie przez formularz zgłoszeniowy w aplikacji eBOK lub listownie na adres korespondencyjny G.EN.
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. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od dnia wpłynięcia reklamacji do G.EN.
5. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje poprzez system eBOK lub formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta.

#### **VII. Postanowienia końcowe**

1. G.EN. zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w tym zaprzestania świadczenia usługi udostępniania faktur w formie elektronicznej. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych, nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie sprzedażowej.
2. G.EN. zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi e-faktury celem przeprowadzenia planowanych prac konserwacyjnych.
3. O zmianie Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia usługi G.EN. powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej w systemie eBOK i na stronach internetowych G.EN.
4. Zmiany w Regulaminie oraz zawieszenie lub zakończenie usługi e-faktura nie mogą naruszać praw nabytych przez Klientów.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
6. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach niezbędnych do świadczenia usługi.