

Regulamin usługi udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-faktur)

G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o. o.
z siedzibą w Warszawie

wprowadzony do stosowania dnia 02.01.2023 r.

I. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **G.EN.** – G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, kod pocztowy 02-672, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000918001, o numerze NIP: 5252873954 i numerze REGON: 38978602200000, o kapitale zakładowym w wysokości PLN 5 505 000,00
- 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 dostarczania 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 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 powstrzymywania 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 cok@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.

Regulamin usługi udostępniania faktur

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.