

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 01.02.2026 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, wpisanej 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 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, będąca stroną zawartej z G.EN. Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej, która to umowa nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- j) **Użytkownik** – każdy Klient albo reprezentant Klienta lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK,
- k) **KSeF** - Krajowy System e-faktur w rozumieniu art. 106nd Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.),
- l) **APP** - aplikacja mobilna G.EN. Gaz Energia;
- l) **Administrator APP** – G.EN.;
- m) **Urządzenie mobilne** - przenośne urządzenie elektroniczne pozwalające na przetwarzanie, odbieranie oraz wysyłanie danych bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią.

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 2025 r. poz. 775 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/> oraz aplikacji mobilnej pod adresem <https://www.gen.com.pl/aplikacja>
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 zawarcie 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:
 - a) 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 lub
 - b) uruchomienie przez Klienta aplikacji mobilnej G.EN. oraz włączeniu przez niego funkcji dostępu do obrazów faktur w formie elektronicznej. Usługa e-faktury będzie dostępna po zalogowaniu Klienta do APP z wykorzystaniem wcześniej przyznanego numeru klienta oraz numeru PESEL. Korzystanie z APP jest bezpłatne.
8. W celu realizacji usługi, Klient 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 lub APP.
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 lub urządzenie mobilne 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.

13. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do osób, które są zobowiązane do wystawiania i odbierania faktur przy wykorzystaniu KSeF.

III. Wymagania techniczne

1. eBOK.
 - a). Monitor i karta graficzna: zgodne ze standardem HD Ready o minimalnej rozdzielczości do poprawnego działania eBOK z usługą e-fakturą to 1280 x 720 bit.
 - b). Zalecane wymagania przeglądarki internetowej:
 - Microsoft Edge w wersji 144.0 lub wyższej,
 - FireFox - w wersji 144 lub wyższej,
 - Google Chrome - w wersji 144 lub wyższej,
 - c). W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecana, Administrator eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
 - d). Inne wymagania systemowe:
 - Adobe Acrobat Reader w wersji 2025 lub wyższej,
2. Aplikacja mobilna
 - a) Do poprawnego działania Aplikacji G.EN. niezbędne jest urządzenie mobilne z systemem Android w wersji od 14.0 lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) dla wersji 18 i wyższej, aktywne połączenie urządzenia mobilnego z Internetem oraz pobranie aplikacji mobilnej za pośrednictwem sklepu internetowego Google Play lub AppStore.
 - b) Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji G.EN. pokrywa Użytkownik we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do korzystania z Aplikacji G.EN.

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/> lub w aplikacji mobilnej.
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/> lub poprzez aktywację funkcji w APP.
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/> oraz w aplikacji mobilnej.
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/> oraz w aplikacji mobilnej.
7. Udostępnianie faktur w formie elektronicznej w eBOK i w APP 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 i APP 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

Regulamin usługi udostępniania faktur 01.02.2026 r.

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 faktury 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 błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem eBOK i APP i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail cok@gen.com.pl

7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK i APP.

8. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta hasła do konta w systemie eBOK i APP 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, APP 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, w APP 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, aplikacji mobilnej 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 usług.