

Na czym polega usługa i kiedy możesz z niej skorzystać – prąd

1. Usługa **eFaktura** polega na tym, że bezpłatnie wystawiamy i udostępniamy Ci **fakturę** w wersji elektronicznej zamiast papierowej.
2. **eFakturę** udostępniamy Ci:
 - a) w **elektronicznym biurze obsługi klienta** lub
 - b) jako załącznik do e-maila.Możesz skorzystać z obu form udostępniania **eFaktury**.
3. Możesz skorzystać z **eFaktury**, jeśli:
 - a) masz z nami zawartą **umowę** oraz
 - b) podasz nam swój e-mail.
4. Aby skorzystać z **eFaktury** w **elektronicznym biurze obsługi klienta**, musisz spełnić warunki z pkt 3 oraz mieć aktywne konto w **elektronicznym biurze obsługi klienta**.
5. Aby skorzystać z **eFaktury** na e-mail, musisz spełnić warunki z pkt 3. Konto w **elektronicznym biurze obsługi klienta** nie jest wymagane.
6. Jeśli skorzystasz z obu form udostępniania **eFaktury**, musisz spełnić warunki z pkt 3 oraz mieć aktywne konto w **elektronicznym biurze obsługi klienta**.
7. Usuniemy **eFakturę** z Twojego konta w **elektronicznym biurze obsługi klienta** po sześciu latach od daty jej wystawienia. Usuniemy ją również, jeśli usuniesz swoje konto w **elektronicznym biurze obsługi klienta**.

Jakie są formy udostępniania eFaktury

| eFaktura w elektronicznym biurze obsługi klienta | eFaktura na e-mail |
|---|---|
| <p>Twoją eFakturę doręczymy Ci poprzez udostępnienie jej w elektronicznym biurze obsługi klienta.</p> <p>Dzień, w którym zamieścimy eFakturę w elektronicznym biurze obsługi klienta, uznamy za dzień skutecznego jej doręczenia.</p> <p>Możemy powiadamiać Cię SMS-em lub e-mailem, że wystawiliśmy i udostępniliśmy Ci eFakturę. Formę powiadomień możesz wybrać w elektronicznym biurze obsługi klienta.</p> | <p>Twoją eFakturę doręczymy Ci poprzez wysłanie jej na wskazany przez Ciebie e-mail.</p> <p>Dzień, w którym wyślemy e-maila z eFakturą uznamy za dzień skutecznego jej doręczenia.</p> <p>Jeśli masz lub założysz konto w elektronicznym biurze obsługi klienta, Twoją eFakturę udostępnimy Ci również w elektronicznym biurze obsługi klienta.</p> <p>Jeśli zmieniasz e-mail, poinformuj nas o tym jak najszybciej.</p> |

8. **eFakturę** możesz aktywować na kilka różnych sposobów:
 - a) wybierz tę usługę, gdy zawierasz **umowę** sprzedaży **prądu** albo umowę kompleksową;
 - b) wypełnij formularz w **elektronicznym biurze obsługi klienta**, a następnie kliknij w link aktywacyjny. Prześlemy Ci go na e-mail, który podasz w formularzu;
 - c) odwiedź nasz salon sprzedaży [1];
 - d) zadzwoń pod numer 555 555 555 [2];
 - e) skontaktuj się z nami przez chat na naszej stronie www.energa.pl;
 - f) odpowiedz na SMS-a, którego możesz od nas otrzymać w ramach akcji promującej **eFakturę**;
 - g) jeśli jesteś odbiorcą innym niż osoba fizyczna i masz swojego indywidualnego doradcę biznesowego, wypełnij i prześlij wniosek do doradcy. Oświadczenie znajdziesz w **elektronicznym biurze obsługi klienta**.Przed aktywacją **eFaktury**, udostępnimy Ci treść regulaminu. Jeśli wyrazisz zgodę na aktywację **eFaktury**, będzie to oznaczało, że akceptujesz ten regulamin.
9. Jeśli jesteś stroną umowy, która dotyczy więcej niż jednego punktu poboru energii, możesz skorzystać z **eFaktury** we wszystkich lub wybranych punktach poboru.

Pamiętaj

Poinformuj nas o każdej zmianie adresu e-mail. Tylko wtedy otrzymasz powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu **eFaktury** w **elektronicznym biurze obsługi klienta** oraz **eFakturę** na e-mail.

Co się stanie, gdy przestaniesz korzystać z eFaktury

10. Jeśli nie chcesz korzystać z **eFaktury**, w każdej chwili możesz z niej zrezygnować. Zrezygnować możesz na kilka sposobów:
 - a) wypełnij formularz w **elektronicznym biurze obsługi klienta**;
 - b) odwiedź nasz salon sprzedaży [1];
 - c) zadzwoń pod numer 555 555 555 [2];
 - d) skontaktuj się z nami przez chat na naszej stronie www.energa.pl;
 - e) jeśli jesteś odbiorcą innym niż osoba fizyczna i masz swojego indywidualnego doradcę biznesowego, skontaktuj się z nim.
11. Jeśli zrezygnujesz z **eFaktury**, będziemy wystawiać i przysyłać Ci **faktury** w formie papierowej.

Na czym polega usługa i kiedy możesz z niej skorzystać – gaz

12. Usługa **eFaktura** polega na tym, że bezpłatnie wystawiamy i udostępniamy Ci **fakturę** w formie elektronicznej zamiast papierowej.
13. **eFakturę** udostępniamy Ci jako załącznik do e-maila.
14. Możesz skorzystać z **eFaktury**, jeśli:
 - a) masz z nami zawartą umowę oraz
 - b) podasz nam swój e-mail.
15. Twoją **eFakturę** dostarczymy Ci poprzez wysłanie jej na wskazany przez Ciebie e-mail. Dzień, w którym wyślemy e-maila z **eFakturą** uznamy za dzień skutecznego jej doręczenia.
16. **eFakturę** możesz aktywować na kilka sposobów:
 - a) wybierz tę usługę, gdy zawierasz umowę kompleksową;
 - b) odwiedź nasz salon sprzedaży [1];
 - c) zadzwoń pod numer 555 555 555 [2];
 - d) skontaktuj się z nami przez chat na naszej stronie www.energa.pl;
 - e) jeśli jesteś odbiorcą innym niż osoba fizyczna i masz swojego indywidualnego doradcę biznesowego, wypełnij i prześlij wniosek do doradcy.Przed aktywacją **eFaktury**, udostępnimy Ci treść regulaminu. Jeśli wyrazisz zgodę na aktywację **eFaktury**, będzie to oznaczało, że akceptujesz ten regulamin.
17. Jeśli jesteś stroną umowy, która dotyczy więcej niż jednego punktu poboru gazu, możesz skorzystać z **eFaktury** we wszystkich lub w wybranych punktach poboru.

Pamiętaj

Poinformuj nas o każdej zmianie adresu e-mail. Tylko wtedy otrzymasz **eFakturę** na e-mail.

Co się stanie, gdy przestaniesz korzystać z eFaktury

18. Jeśli nie chcesz korzystać z **eFaktury**, w każdej chwili możesz z niej zrezygnować. Zrezygnować możesz na kilka sposobów:
 - a) odwiedź nasz salon sprzedaży [1];
 - b) zadzwoń pod numer 555 555 555 [2];
 - c) skontaktuj się z nami przez chat na naszej stronie www.energa.pl;
 - d) jeśli jesteś odbiorcą innym niż osoba fizyczna i masz swojego indywidualnego doradcę biznesowego, skontaktuj się z nim.
19. Jeśli zrezygnujesz z **eFaktury**, będziemy wystawiać i przysyłać Ci **fakturę** w formie papierowej.

Kiedy możemy zmienić regulamin

20. Regulamin możemy zmienić, gdy:
 - a) wprowadzimy nowe usługi i rozwiązania, które będą związane z obsługą **eFaktury**;
 - b) wprowadzimy nowe produkty, zmodyfikujemy lub zrezygnujemy z oferowania produktów;
 - c) zmienimy zakres, sposób lub formę wykonywania czynności, które opisuje ten regulamin;
 - d) zmienią lub pojawią się nowe przepisy prawne;
 - e) zmienią się warunki, zgodnie z którymi prowadzimy działalność gospodarczą.
21. Jeśli zmienimy regulamin, umożliwimy Ci zapoznanie się z nim. Informację o zmianie wyślemy Ci na e-mail, jeśli korzystasz z **eFaktury** na e-mail – lub napiszemy do Ciebie w **elektronicznym biurze obsługi klienta** – jeśli korzystasz z **eFaktury** w **elektronicznym biurze obsługi klienta**.
22. Dzień, w którym wyślemy Ci tę informację, uznamy za dzień skutecznego powiadomienia Cię o zmianie regulaminu. Zmiany wejdą w życie od daty, którą wskażemy w informacji. Możesz nie zgodzić się na zmiany i złożyć rezygnację zgodnie z pkt 10 i pkt 18 – masz na to 14 dni od momentu, gdy otrzymasz od nas informację.

Pamiętaj

Poinformuj nas o każdej zmianie adresu e-mail, abyśmy mogli skutecznie powiadomić Cię o tym, że zmieniliśmy regulamin **eFaktury**.

Co jest jeszcze ważne

23. **eFakturę** wystawimy Ci co najmniej 14 dni przed jej terminem płatności, a dostarczymy co najmniej 7 dni przed terminem jej płatności. Jeśli nie zachowamy tego terminu – na Twój wniosek – nie obciążymy Cię odsetkami za opóźnienie w płatności **eFaktury**.
24. Wszelkie informacje, które dotyczą **eFaktury** oraz treść regulaminu tej usługi udostępniamy na naszej stronie www.energa.pl.
25. Aby przeprowadzić prace serwisowe, możemy czasowo zawiesić dostęp do **elektronicznego biura obsługi klienta**, w którym udostępniamy **eFakturę**. Informacje o planowanych pracach serwisowych zamieścimy w **elektronicznym biurze obsługi klienta** i na naszej stronie www.energa.pl.
26. Jeśli złożysz sprzeciw na przetwarzanie adresu e-mail, będzie oznaczało to, że rezygnujesz z **eFaktury**. **Faktury** będziemy Ci dostarczać zgodnie z pkt 11 i pkt 19.
27. Regulamin obowiązuje od 1 lipca 2023 roku.

Słowniczek

28. W regulaminie używamy pojęć:
 - a) **eFaktura – faktura** w formie elektronicznej zgodna z przepisami podatkowymi [3]. **eFakturę** wystawiamy w formacie PDF (Portable Document Format) w sposób, który zapewnia autentyczność jej pochodzenia, integralność jej treści i czytelność. Przez **eFakturę** rozumiemy również inny dokument, który jest podstawą zapłaty. **eFaktura** jest zgodna z wymogami ustawy [4].
 - b) **elektroniczne biuro obsługi klienta** (eBOK, ENERGA24) – internetowa platforma obsługi klienta;
 - c) **faktura** – dokument, który zawiera dane wymagane ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Taki dokument jest wystawiany przez nas lub inny podmiot, który działa na nasze zlecenie i w naszym imieniu. Przez **fakturę** rozumiemy również inny dokument, który jest podstawą zapłaty;
 - d) **prąd** – energia elektryczna;
 - e) **gaz** – paliwo gazowe;
 - f) **umowa** – umowa sprzedaży **prądu**, umowa kompleksowa (umowa sprzedaży i dystrybucji **prądu** albo **gazu**).

Sprzedawca

ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców, który jest prowadzony przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000280916, NIP: 957-096-83-70, REGON 220418835, kapitał zakładowy (włacony w całości) 372 533 800 zł.

[1] Aktualną listę naszych placówek znajdziesz na www.energa.pl/dom/placowki.

[2] Koszt połączenia zgodny jest z taryfą Twojego operatora. Informację, w jakich dniach i godzinach jest czynna infolinia, znajdziesz na www.energa.pl.

[3] Zgodnie z art. 2 pkt 32 ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług.

[4] Zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

