

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin usługi „e-faktura” – udostępniania faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady udostępniania Klientom przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Faktur i Dokumentów w formie określonej w Regulaminie.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie użyte są wymienione poniżej terminy należy przez nie rozumieć:
 - a) „BOK” – Biuro Obsługi Klienta PGNiG OD. Aktualny wykaz BOK dostępny jest na stronie internetowej pgnig.pl/dla-domu/biura-obslugi-klienta.
 - b) „Dokumenty” – inne niż Faktura dokumenty, na których dostarczanie w formie elektronicznej przez PGNiG OD zgodnie z niniejszym Regulaminem Klient wyraził zgodę, tj.: zmiany w taryfie, zmiany w Ogólnych Warunkach Umowy, zawiadomienia dla których Umowa nie przewiduje formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 - c) „eBOK” – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem internetowym ebok.pgnig.pl lub poprzez aplikację mobilną „mBOK”, którą można pobrać za pośrednictwem strony internetowej pgnig.pl/dla-domu/mbok albo bezpośrednio z Google Play oraz AppStore.
 - d) „Faktura” – faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, prognoza proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez PGNiG OD na rzecz Odbiorców z tytułu zawartej Umowy.
 - e) „Faktura elektroniczna” – rozumie się przez to, zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 106, 568, 1065 z późn. zm.) (zwaną dalej „ustawą o podatku od towarów i usług”), Fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym.
 - f) „Obraz faktury” – rozumie się przez to obraz Faktury udostępnianej za pomocą Usługi, która nie stanowi faktury elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 106, 568, 1065 z późn. zm.).
 - g) „Klient” lub „Odbiorca” – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy przyznają zdolność prawną, która zawarła z PGNiG OD Umowę i która korzysta z Usługi.
 - h) „Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta” – Centrum Obsługi Klienta PGNiG OD dostępne pod numerem telefonu prezentowanym na stronie internetowej pgnig.pl/kontakt.
 - i) „Umowa” – Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej albo umowa sprzedaży energii elektrycznej, lub inna umowa w ramach której PGNiG OD świadczy na rzecz Klientów usługi, zawarta pomiędzy PGNiG OD, a Klientem.
 - j) „Usługa” – określona niniejszym Regulaminem Usługa świadczona drogą elektroniczną przez PGNiG OD na rzecz Klienta, polegająca na udostępnianiu za pośrednictwem serwisu eBOK Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur, lub Dokumentów w formacie PDF (Portable Document Format) oraz przesyłaniu za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomień o ich dostępności, na adres e-mail wskazany przez Odbiorcę w ramach konta eBOK. Usługa jak i eBOK udostępniane są w witrynie zabezpieczonej za pomocą protokołu HTTPS.
 - k) „Konsument” – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Faktury udostępniane w ramach Usługi stanowią Faktury elektroniczne albo Obrazy faktur.
4. Podmiotem świadczącym opisaną w Regulaminie Usługę jest spółka PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000488778, o numerze NIP: 5272706082 i numerze REGON: 147003421, o kapitale zakładowym w wysokości 1 026 309 542,58 złotych (zwana dalej „PGNiG OD”).
5. Dostępne są następujące formy kontaktu z PGNiG OD:

- a) za pomocą eBOK;
 - b) poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej pgnig.pl/dla-domu/formularz-kontaktowy;
 - c) przez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta;
 - d) korespondencyjnie – adres do korespondencji wskazany jest w Umowie lub na fakturze.
6. Usługa jest dobrowolna i świadczona jest bez odrębnej opłaty.
 7. Powiadomienia o przesłaniu potwierdzenia treści oferty Usługi jak również o dostępności Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur lub Dokumentów wysyłane są z adresu e-mail w domenie pgnig.pl. Zmiana wymienionego adresu e-mail nie stanowi zmiany Regulaminu.

§ 2 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 106, 568, 1065 z późn. zm.), udostępnianie Faktur elektronicznych wywołuje ten sam skutek prawny co przesłanie Faktury w formie papierowej.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga, aby Klient spełnił łącznie poniższe warunki:
 - a) miał zawartą Umowę,
 - b) posiadał konto Klienta w eBOK
 - c) wyraził zgodę na świadczenie Usługi,
 - d) zaakceptował niniejszy Regulamin,
 - e) posiadał dostęp do urządzenia elektronicznego z zainstalowaną przeglądarką internetową umożliwiającą przeglądanie dokumentów w standardzie HTML lub urządzenie mobilne z systemem Android lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) i łączem do internetu,
 - f) posiadał oprogramowanie umożliwiające wyświetlenie dokumentu w formacie PDF (Portable Document Format).
3. Zgoda Klienta na Usługę może być wyrażona:
 - a) w formie elektronicznej za pośrednictwem eBOK,
 - b) w formie pisemnej, zgodnie ze wzorem „Formularz wyrażenia zgody na udostępnienie faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej” dostępnym na stronie internetowej PGNiG OD oraz Biurach Obsługi Klienta za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - poprzez dostarczenie wypełnionego formularza do BOK,
 - korespondencyjnie – na adres korespondencyjny wskazany w Umowie lub na fakturze.
 - c) w formie oświadczenia złożonego za pomocą środków porozumiewania się na odległość poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta.
4. Wyrażenie przez Klienta zgody na udostępnianie Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz zaakceptowanie Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją, z otrzymywania na czas korzystania z Usługi Faktur i Dokumentów w formie określonej w Umowie, z zastrzeżeniem sytuacji przewidzianych w ust. 10.
5. PGNiG OD rozpocznie albo zmieni w zależności od oświadczenia Klienta, świadczenie Usługi do 14 dni po prawidłowym wyrażeniu i dostarczeniu przez Klienta zgody na udostępnianie mu Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, oraz pozytywnym zweryfikowaniu zgody Klienta zgodnie z postanowieniami Regulaminu § 2 ust. 2 i 3. Faktury i Dokumenty wysłane do Klienta w formie określonej w Umowie przed rozpoczęciem świadczenia Usługi nie będą ponownie wysyłane do Klienta w formie elektronicznej.
6. Faktury elektroniczne albo Obrazy faktur i Dokumenty będą udostępniane w serwisie eBOK.
7. Wysłanie powiadomienia za pośrednictwem poczty elektronicznej o dostępności Faktury elektronicznej lub Dokumentów w serwisie eBOK jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi Faktury lub Dokumentów, przy czym dla Klientów będących Konsumentami warunek ten spełnia także Obraz faktury.
8. Za chwilę doręczenia Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów Klientowi uznaje się wpłynięcie na serwer pocztowy Klienta pierwszej wiadomości e-mail z informacją o dostępności Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów w eBOK.
9. Klient zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane

powiadomienia o udostępnieniu Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej, Klient zobowiązany jest powiadomić PGNiG OD. PGNiG OD nie będzie ponosił negatywnych skutków nieodebrania Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów, w sytuacji, gdy zostanie przesłane powiadomienie pod adres e-mail ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował PGNiG OD.

10. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych PGNiG OD, za pośrednictwem których udostępniane są Klientom Faktury elektroniczne albo Obrazy faktur lub Dokumenty w formie elektronicznej, lub też wystąpienia innych przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnianie Faktur elektronicznych albo Obrazów Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, PGNiG OD zobowiązuje się do poinformowania Klienta za pośrednictwem eBOK lub wiadomości e-mail o braku możliwości dostarczenia Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia Usługi. PGNiG OD zastrzega sobie prawo do dostarczania Faktur i Dokumentów w formie określonej w Umowie, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej.
11. Odbiorca Obrazu faktury może, w każdej chwili i bez podania przyczyny, zmienić formę otrzymywania faktury z Obrazu faktury na Fakturę elektroniczną, wyłącznie w sposób wskazany w § 2 ust. 3. Zmiana nastąpi od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego po dacie zgłoszenia zmiany.
12. Odbiorca może, w każdej chwili i bez podania przyczyny zrezygnować z Usługi poprzez:
 - a) złożenie „Formularza odwołania zgody na udostępnienie faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej” w sposób wskazany w § 2 ust. 3 lub,
 - b) Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta.
13. PGNiG OD zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania oświadczenia o rezygnacji z udostępniania Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej.
14. Po zakończeniu świadczenia Usługi, Klient będzie miał na koncie Klienta w serwisie eBOK możliwość podglądu wcześniejszych Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, przez okres wskazany w § 2 ust. 16. Po zakończeniu świadczenia Usługi Faktury i Dokumenty wystawiane w trakcie świadczenia Usługi będą dostarczane w formie papierowej lub elektronicznej zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
15. W przypadku rozwiązania Umowy Klient traci możliwość korzystania z Usługi w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, z wyłączeniem Faktur i Dokumentów udostępnionych w ramach Usługi, do których będzie miał dostęp na zasadach określonych w ust. 16.
16. Faktury elektroniczne albo Obrazy faktur i Dokumenty w formie elektronicznej przechowywane będą na koncie Klienta serwisu eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia, po czym mogą być z konta Klienta usuwane.

§ 3 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być składane:
 - a) za pośrednictwem serwisu eBOK
 - b) bezpośrednio w BOK,
 - c) na adres korespondencyjny wskazany w Umowie,
 - d) poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta,
 - e) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej pgnig.pl/ dla-domu/formularz-kontaktowy.
2. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres do korespondencji, numer Klienta oraz adres poczty elektronicznej, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. O rozstrzygnięciu reklamacji PGNiG OD powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.
5. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim

przy właściwym Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”. Klient będący Konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 4 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest PGNiG OD.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez PGNiG OD w celu świadczenia Usługi drogą elektroniczną w ramach eBOK.
3. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych.
4. Klientowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi są przekazywane Klientowi na etapie wyrażania przez Klienta zgody na Usługę. Informacje te są także dostępne na stronie internetowej pgnig.pl w sekcji dotyczącej „e-faktury” oraz po zalogowaniu na konto eBOK.

§ 5 ZMIANA REGULAMINU ORAZ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. PGNiG OD zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. PGNiG OD może dokonać zmiany treści Regulaminu lub wypowiedzieć Regulamin w następujących przypadkach:
 - a) zmian w systemach informatycznych PGNiG OD, w szczególności w systemach bilingowych;
 - b) zmian funkcjonalności Usługi, w szczególności w przypadku rozbudowy funkcjonalności Usługi w przyszłości;
 - c) zmian w aktach prawnych wpływających na świadczenie Usługi;
 - d) zmian w obowiązujących taryfach lub wejście w życie nowej taryfy lub taryf mających zastosowanie w rozliczeniach z Klientem PGNiG OD;
 - e) zmiany sposobu organizacji świadczenia Usług przez PGNiG OD lub zmian organizacyjnych w grupie kapitałowej PGNiG;
 - f) zamiaru zakończenia świadczenia Usługi przez PGNiG OD.
2. O zmianie Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia Usługi PGNiG OD powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail, z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem.
3. Klient może wypowiedzieć Regulamin za pośrednictwem form kontaktu określonych w §1 ust. 5 Regulaminu w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o jego zmianie. W takim przypadku PGNiG OD zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Po zakończeniu świadczenia Usługi, nowe Faktury i Dokumenty będą dostarczane Klientowi na zasadach określonych w Umowie, natomiast w zakresie Faktur i Dokumentów udostępnionych w ramach Usługi, Klient będzie miał do nich dostęp na zasadach określonych w § 2 ust. 16.
4. Klient będący Konsumentem oraz osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawarła Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością nie mającą jednak dla niej zawodowego charakteru, w celu innym niż na potrzeby gospodarstwa domowego ma prawo odstąpić od Regulaminu za pośrednictwem form kontaktu określonych w §1 ust. 5 Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu. Aby skorzystać z prawa odstąpienia należy poinformować PGNiG OD o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 poz. 287). W przypadku odstąpienia od Regulaminu uważa się, że Klient nie zaakceptował Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
6. Regulamin jest dostępny w eBOK oraz w BOK.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2025 r.