

# Regulamin przesyłania faktur drogą elektroniczną

**Regulamin**, który czytasz, dotyczy usługi, która polega na tym, że przesyłamy Ci **faktury drogą elektroniczną** – będziemy ją w tym dokumencie nazywać „Usługą”.

W Regulaminie znajdziesz:

- opis Usługi, którą oferujemy wraz z prądem lub gazem,
- zasady, według których możesz skorzystać z Usługi.

W ramach umieściliśmy ważne dla Ciebie informacje oraz przykłady – są one integralną częścią Regulaminu.

**Prosimy, przeczytaj ten tekst uważnie.**

Twój dostawca prądu lub gazu - TAURON

## Co warto zapamiętać

Faktura będzie dostępna w naszych Serwisach elektronicznych tj. w e-BOKu i Moim TAURONIE.

Aby skorzystać z faktury elektronicznej musisz nam wyrazić zgodę na taką formę rozliczeń, odrębnie dla każdego z Twoich punktów poboru. Faktury są dostępne w jednym z naszych serwisów elektronicznych, może to być e-BOK lub Mój TAURON.

Pamiętaj, że, aby skorzystać z tej usługi, musisz udzielić nam zgody na taką formę wystawiania faktur, którą musisz wyrazić osobno w odniesieniu do każdego punktu poboru.

**Żeby przyjąć zgłoszenie, potrzebujemy Twojego imienia, nazwiska, numeru płatnika/adresata lub numeru umowy i Twojego adresu e-mail. Numer płatnika/adresata znajdziesz na swojej fakturze za prąd lub gaz.**

**Definicje – czyli jak rozumiemy terminy, które piszemy wielką literą**

1. W Regulaminie używamy pojęć:
  - a) **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – faktura w formie elektronicznej, która jest wystawiana i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym, spełniająca wymogi Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2004 nr 54 poz. 535 z późn. zmianami),
  - b) **Klient** – osoba fizyczna albo osoba prawna, która kupuje od nas prąd lub gaz,
  - c) **Numer płatnika/adresata** – nadawany przez nas numer identyfikacyjny w ramach Twojej Umowy na prąd lub gaz,
  - d) **Regulamin** – dokument, który czytasz. Określa zasady, na jakich świadczymy Ci Usługę oraz

Twoje i nasze prawa i obowiązki w związku z realizacją Usługi,

- e) **Serwis elektroniczny** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK) dostępne pod adresem ebok.tauron.pl lub Mój TAURON dostępny pod adresem moj.tauron.pl,
- f) **TAURON** – TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Łagiewnickiej 60 (kod pocztowy: 30-417) albo TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Norberta Barlickiego 2 (kod pocztowy: 44-100). Na potrzeby tego Regulaminu wszędzie tam, gdzie użyliśmy zwrotu „my” należy rozumieć przez to: „TAURON”,
- g) **Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej lub Umowa Kompleksowa Dostarczania Paliwa Gazowego lub inna umowa albo dokument dotyczący usług, który z Tobą zawarliśmy,
- h) **Usługa** – Usługa przesyłania faktur drogą elektroniczną, którą świadczymy Ci zgodnie z tym Regulaminem. Polega na tym, że wystawimy i udostępnimy Ci e-fakturę w jednym z naszych Serwisów elektronicznych.

## Zasady wystawiania i udostępniania faktur elektronicznych

2. Aby skorzystać z Usługi, musisz nam złożyć oświadczenie, że wyrażasz zgodę na fakturę elektroniczną. Uruchomienie Usługi jest równoznaczne z Twoją rezygnacją z faktur papierowych.
3. Powyższe oświadczenie możesz złożyć nam w formie papierowej przesyłając je na adres, który wskazujemy na fakturze, w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu elektronicznego lub mailem, albo telefonicznie, zadzwoni na naszą infolinię obsługową.
4. Twoje oświadczenie będzie dotyczyło wszystkich rozliczeń realizowanych pod jednym numerem płatnika/adresata.
5. Zanim udostępnimy Ci e-faktury, musisz wejść w link, który od nas otrzymasz i potwierdzić swoją decyzję. Link wyślemy Ci na wskazany przez Ciebie adres e-mail.
6. Faktury, które wystawiliśmy w formie papierowej, po wejściu w link, który od nas otrzymasz i potwierdzeniu swojej decyzji, nie zostaną Ci przez nas wystawione ponownie w formie elektronicznej.

7. Formatem e-Faktury jest PDF (Portable Document Format).
8. Fakturę udostępniemy Ci po zalogowaniu się do Serwisu elektronicznego. Aby ją pobrać, musisz mieć dostęp do Internetu i zainstalowaną przeglądarkę internetową. Faktury korygujące i duplikaty faktur również będziemy Ci udostępniać w formie elektronicznej.
9. Informację o wystawieniu e-faktury będziemy Ci przysyłać na wskazany i potwierdzony przez Ciebie adres e-mail. W przypadku podania błędnego adresu e-mail lub gdy przestaniesz odbierać z tego adresu wiadomości, faktury będziemy Ci wystawiać i będą dostępne w Serwisie elektronicznym. Adres e-mail możesz w każdej chwili zaktualizować, aby to zrobić, skontaktuj się z nami.
10. Korzystanie z Usługi nie wpływa na terminy płatności i okresy rozliczeniowe.
11. Faktury elektroniczne udostępniamy w Serwisie elektronicznym przez 6 lat od daty ich wystawienia.

### Rezygnacja z faktury elektronicznej

12. W każdej chwili możesz wycofać zgodę na fakturę elektroniczną. Nie możemy w przypadku podjęcia takiej decyzji żądać od Ciebie odszkodowania. Twoja decyzja może spowodować wzrost cen i stawek opłat. Podjęcie takiej decyzji spowoduje, że przestaniemy wystawiać i udostępniać Ci e-faktury, i rozpoczniemy wystawianie Ci faktur w formie papierowej.
13. Rezygnację możesz nam przekazać w formie papierowej, przesyłając ją na adres wskazany na fakturze, w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu elektronicznego lub mailem, albo telefonicznie, zadzwoni na naszą infolinię obsługową.
14. Możesz ponownie skorzystać z Usługi, jeśli ponownie dopełnisz formalności opisane powyżej.

### Jak złożyć reklamację Usługi

15. Jeżeli masz uwagi do Usługi, możesz ją reklamować. Reklamację możesz złożyć w formie papierowej, przesyłając ją na adres wskazany na fakturze, w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu elektronicznego lub maila, albo telefonicznie, zadzwoni na naszą infolinię obsługową.
16. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od kiedy ją otrzymamy.

### Co jeszcze jest ważne

17. Możemy czasowo zawiesić świadczenie Usługi. Może to nastąpić w następstwie awarii lub planowanej konserwacji Serwisu elektronicznego. W przypadku, gdy przerwa będzie się przedłużać, faktury wyślemy w formie papierowej na Twój adres korespondencyjny.
18. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązuje Kodeks cywilny.
19. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy, jeżeli zmienią się obowiązujące przepisy prawa.
20. Regulamin jest także dostępny na naszej stronie: [www.tauron.pl](http://www.tauron.pl).
21. Regulamin obowiązuje od 1 listopada 2023 roku.