

# Regulamin

## udostępniania faktur drogą elektroniczną

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Podstawą prawną, zgodnie z którą udostępniamy faktury w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (zwana dalej: Ustawą) lub akt prawny, który zastępuje wyżej wymienioną Ustawę, w przypadku jej uchylenia oraz akty wykonawcze, które wydano na jej podstawie.
2. Niniejszy Regulamin TAURONA udostępniania faktur drogą elektroniczną (zwany dalej: Regulaminem) jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną bądź innego aktu prawnego wydanego w jego zastępstwie.
3. **Usługodawcą**, który świadczy opisane w Regulaminie usługi drogą elektroniczną jest:
  - a) TAURON Sprzedaż spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ulicy Łagiewnickiej 60, wpisana do rejestru przedsiębiorców, który prowadzi Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000270491, NIP: 676 233 77 35, z kapitałem zakładowym w wysokości: 479 029 800,00 zł, lub
  - b) TAURON Sprzedaż GZE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gliwicach przy ulicy Dworcowej 25, wpisana do rejestru przedsiębiorców, który prowadzi Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000036971, NIP: 631 224 13 37, z kapitałem zakładowym w wysokości: 27 688 500,00 zł.TAURON Sprzedaż sp. z o.o. oraz TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. łącznie, albo rozdzielnie nazywa się Sprzedawcą bądź TAURONEM.
4. **Klientem** jest osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej lub osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą. Klientem jest też inny podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą tj. przedsiębiorca, lub inny podmiot, który zawarł umowę kompleksową w zakresie energii elektrycznej, umowę sprzedaży energii elektrycznej, umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego lub umowę sprzedaży paliwa gazowego z TAURONEM.
5. Jako **KSeF** określa się Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w Ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
6. **Serwisem eBOK** (zwanym dalej eBOK) określa się Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, które udostępniłszy Klientom TAURONA pod adresem ebok.tauron.pl.

7. **E-fakturą (fakturą elektroniczną)** określa się fakturę, w tym fakturę korygującą, w formie elektronicznej, która spełnia wymogi wskazane w Ustawie i przepisach wykonawczych do Ustawy.
8. **Umową** określa się umowę kompleksową, umowę sprzedaży energii elektrycznej, umowę kompleksową lub umowę sprzedaży paliwa gazowego, którą Klient zawarł z TAURONEM.
9. **Usługą e-faktury** określa się usługę, którą świadczy TAURON drogą elektroniczną. Usługa polega na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi przez TAURON, za pośrednictwem eBOKa, e-faktury, która dotyczy należności z tytułu Umowy oraz przesłania Klientowi powiadomienia w formie e-mail lub sms o wystawieniu e-faktury.
10. W przypadku, gdy Klient i Sprzedawca uzgodnili inny sposób przekazywania Klientowi e-faktury, w szczególności poprzez wysłanie e-faktury bezpośrednio na wskazany przez Klienta adres e-mail, od dnia zastosowania tego uzgodnienia dokumenty e-faktur, które są dostępne w eBOK, należy traktować jako obraz faktury, a powiadomienie otrzymywane przez Klienta na e-mail, o którym mowa w § 2 ust. 12 Regulaminu, jak powiadomienie o dostępności obrazu faktury, z zastrzeżeniem § 4 ust. 8.

### § 2 Zasady udostępniania faktur drogą elektroniczną

1. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
2. Faktury w formie elektronicznej udostępnimy Klientowi w eBOKu. Aby pobrać e-fakturę Klient powinien posiadać dostęp do komputera z zainstalowaną przeglądarką internetową i łączem do Internetu oraz mieć możliwość logowania się do eBOKa. Regulamin serwisu dostępny jest w eBOKu na koncie Klienta, na stronie internetowej Sprzedawcy oraz w Punktach Obsługi Klienta TAURONA.
3. Klient składa oświadczenie, w którym wyraża zgodę, aby Sprzedawca świadczył usługi zgodnie z Regulaminem. Może to zrobić na jeden z następujących sposobów:
  - a) pisemnie zgodnie ze wzorem „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na świadczenie usług zgodnie z Regulaminem udostępniania faktur drogą elektroniczną/rezygnacji z usług świadczonych zgodnie z Regulaminem udostępniania faktur drogą elektroniczną”, które jest dostępne na stronie internetowej Sprzedawcy. Dokument Klient przesyła na adres wskazany na fakturze lub składa w Punkcie Obsługi Klienta;
  - b) elektronicznie poprzez eBOK lub formularz, który

udostępniamy na stronie internetowej TAURONA.

4. Jeśli Klient chce uruchomić usługę e-faktura, powinien kliknąć w link aktywacyjny, który otrzyma na adres e-mail, jaki wskazał w zgodzie, o której mowa w ust. 3.
5. Jeśli Klient złożył oświadczenie, o którym mowa w ust. 3 oznacza to akceptację Regulaminu i zgodę na opisane w nim prawa i obowiązki po stronie Klienta i TAURONA. Akceptacja Regulaminu przez Klienta jest równoznaczna z zawarciem pomiędzy nim a TAURONEM umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie usługi e-faktura.
6. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną Klient zawiera z TAURONEM na czas nieokreślony.
7. Klient, który uruchamia usługę e-faktura, rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej, z zastrzeżeniem § 2 ust.10 i 14 Regulaminu.
8. Faktury korygujące i duplikaty faktur udostępnimy Klientowi w uzgodnionej z nim formie, która obowiązuje na dzień wystawienia tych dokumentów.
9. Klient, który zgodził się, aby Sprzedawca wystawiał e-fakturę, wyraża zgodę na taką formę rozliczeń w ramach wszystkich Umów, które zawarł z TAURONEM, jeżeli rozliczone są pod jednym numerem Płatnika, widocznym w eBOKu.
10. Klient ma prawo rezygnacji z usług świadczonych zgodnie z Regulaminem bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Jeśli to zrobi, TAURON przestanie wystawiać i udostępniać faktury w formie elektronicznej, od dnia następującego po dniu, w którym Sprzedawca otrzymał oświadczenie o rezygnacji. Jednocześnie Sprzedawca od tej chwili wystawiać będzie faktury w formie papierowej, z zastrzeżeniem ust. 14 oraz § 1 ust. 10. Sprzedawca prześle faktury w formie papierowej na adres, który Klient wskazał w Umowie. Klient może złożyć oświadczenie o rezygnacji z usług świadczonych zgodnie z Regulaminem w formie przewidzianej w ust. 3, niezależnie od tego, w jakiej formie Klient złożył oświadczenie o wyrażeniu zgody.
11. Jeśli Klient rezygnuje z usługi e-faktura, oznacza to, że rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną. Klient zachowuje dostęp do archiwum faktur w eBOKu.
12. E-faktury udostępnimy Klientowi od dnia następnego po tym, jak Klient potwierdzi link, który wyślemy na wskazany przez niego w eBOK adres e-mail, z zastrzeżeniem ust. 14. Gdy Klient przechodzi na e-fakturę, Sprzedawca nie musi dodatkowo wystawiać dokumentów księgowych, które wystawił już w formie papierowej przed datą potwierdzenia linka, o którym mowa powyżej.
13. E-fakturę uważa się za doręczoną z chwilą, gdy Sprzedawca przekaże Klientowi powiadomienie o wystawieniu e-faktury. Od tego momentu e-faktura jest dostępna w eBOKu.
14. Jeśli Klient korzysta z usługi e-faktury, nie wyłącza to prawa Sprzedawcy, aby przesłał fakturę pocztą w formie papierowej w sytuacji, gdy usługa e-faktury jest czasowo zawieszona z przyczyn technicznych.
15. Klient oświadcza, że będzie odbierał pod podanym przez siebie adresem e-mail informacje, które dotyczą wystawionych e-faktur, w tym informacje o ich udostępnieniu w eBOKu. Klient jest zobowiązany aktualizować każdorazową zmianę adresu e-mail w eBOKu.
16. Gdy Klient uruchomi usługę e-faktura, nie wpłynie to na

określone w Umowie terminy płatności i okresy rozliczeniowe.

17. Gdy Klient zrezygnował z e-faktury, a następnie będzie chciał z niej skorzystać, musi wyrazić zgodę na zasadach, które określa ten Regulamin.
18. Udostępniamy Klientowi e-faktury w eBOKu przez okres sześciu lat od daty wystawienia faktury. W przypadku rozwiązania Umów, dla których rozliczamy Klienta w formie e-faktury, faktura z rozliczeniem końcowym i inne dokumenty, które wystawi Sprzedawca po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umów, dostępne będą w eBOKu.
19. Klient ma obowiązek przechowywać udostępnione e-faktury w podziale na okresy rozliczeniowe. Może to robić w dowolny sposób, który jednak zapewni autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność tych faktur, a także w sposób łatwy do ich odszukania oraz taki, który umożliwi bezzwłoczny dostęp do nich organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### § 3 Postępowanie reklamacyjne

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie usługi e-faktury niezgodnie z warunkami i zasadami, które określa ten Regulamin.
2. Reklamacje, które dotyczą e-faktury, Klient może złożyć na jeden z następujących sposobów:
  - a) pisemnie na adres wskazany na fakturze lub w Punkcie Obsługi Klienta;
  - b) elektronicznie za pośrednictwem eBOKa lub przez formularz dostępny na stronie internetowej TAURONA;
  - c) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii TAURONA.
3. Sprzedawca rozpatruje reklamacje nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację TAURON przesyła tym samym kanałem kontaktu, którym Klient ją zgłosił lub pisemnie.

### § 4 Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe

1. TAURON zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi e-faktury, w sytuacji, gdy przeprowadza okresowe, planowane prace konserwacyjne. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, powiadomimy o tym Klienta poprzez odpowiedni komunikat, który zamieścimy na stronie tauron.pl oraz w eBOKu.
2. TAURON zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku:
  - a) zmian w systemach teleinformatycznych, w szczególności w systemach bilingowych oraz systemach związanych z wystawieniem e-faktur lub eBOKiem,
  - b) zmian, które wynikają z aktów prawnych, które mają wpływ na działanie eBOKa, usługi e-faktura lub wystawienie faktur w formie elektronicznej,
  - c) zmian organizacyjnych w Grupie Kapitałowej TAURON,
  - d) zakończenia możliwości korzystania z eBOKa lub usługi e-faktura.
3. Informacje o zmianach w Regulaminie wyślemy na

podany przez Klienta adres e-mail lub umieścimy w eBOKu. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu, Klient ma prawo do rezygnacji z usługi e-faktura, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Rezygnacja z usługi następuje zgodnie z § 2 ust.10.

4. Treść tego Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Sprzedawcy, w eBOKu oraz w Punktach Obsługi Klienta TAURONA.
5. Gdy Klient przestanie korzystać z eBOKa, przestanie korzystać z usługi e-faktura.
6. Integralną część Regulaminu stanowi: Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną dla strony Grupy TAURON (logowanie.tauron.pl), dostępny pod linkiem [https://logowanie.tauron.pl/reg/regulamin\\_swiadczenia\\_uslug.html](https://logowanie.tauron.pl/reg/regulamin_swiadczenia_uslug.html)
7. Regulamin obowiązuje od 1 lutego 2026 r.
8. W przypadku Klientów, dla których Sprzedawca wystawia faktury ustrukturyzowane w KSeF, przez e-fakturę należy rozumieć dokument, który zawiera dane zgodne z danymi zawartymi w fakturze ustrukturyzowanej, a także inne informacje, w szczególności wymagane przepisami prawa. Dokument ten jest oznaczony kodem QR umożliwiającym powiązanie go z fakturą ustrukturyzowaną w KSeF. W okresie trwania awarii Krajowego Systemu e-Faktur, faktury dla Klienta będą wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami i udostępniane w eBOKu.
9. W przypadkach nieuregulowanych tym Regulaminem, stosuje się postanowienia Regulaminu eBOKa dla Klientów Dużego Biznesu, a także powszechnie obowiązujące przepisy prawa.