

# 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 lub numeru adresata lub numeru umowy i Twojego adres e-mail. Numer płatnika lub numer 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 adresata (Numer płatnika)** – nadawane przez nas numery identyfikacyjne 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](http://ebok.tauron.pl) lub Mój TAURON dostępny pod adresem [moj.tauron.pl](http://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 udostępniemy 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.
5. Zanim udostępniemy 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 marca 2023 roku.