



## Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną z dnia 08.04.2026 roku

### 1. Postanowienia ogólne.

- 1.1. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enea.
- 1.2. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
- 1.3. Postanowienia niniejszego regulaminu (dalej Regulamin) określają zasady przesyłania i udostępniania Klientom Enea S.A. e-faktur drogą elektroniczną w ramach Usługi e-faktura.
- 1.4. Podstawą prawną do przesyłania i udostępniania e-faktur drogą elektroniczną jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz akty wykonawcze, które wydano na jej podstawie.
- 1.5. Regulamin obowiązuje od dnia 8 kwietnia 2026 roku.
- 1.6. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych: ebok.enea.pl, eumowy.enea.pl oraz enea.pl, w Aplikacji mobilnej oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

### 2. Definicje.

- 2.1. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.2. **Aplikacja mobilna** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
- 2.3. **Aplikacja kliencka/Aplikacje klienckie** – eBOK lub Aplikacja mobilna/łącznie eBOK i Aplikacja mobilna.
- 2.4. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 7770020640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 529 731 093 PLN, kapitał wpłacony: 529 731 093 PLN, [www.enea.pl](http://www.enea.pl).
- 2.5. **e-faktura** – przez e-fakturę należy rozumieć fakturę elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 32) ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (dalej ustawa o podatku od towarów i usług), wystawioną i udostępnioną w Aplikacjach klienckich, w przypadku:
  - a) Klientów nieobjętych obowiązkiem odbierania faktur w KSeF oraz
  - b) Klientów objętych obowiązkiem odbierania faktur w KSeF, w przypadku jego awarii lub niedostępności (e-faktura jest opatrzona kodem QR umożliwiającym jej identyfikację w KSeF).

W przypadku Klientów, dla których Enea ma obowiązek wystawić fakturę ustrukturyzowaną w KSeF, poza przypadkiem, o którym mowa w lit. b) powyżej, przez e-fakturę należy rozumieć dokument stanowiący szczegółowe rozliczenie obejmujące dane zawarte na fakturze ustrukturyzowanej udostępnionej w KSeF, który Enea wystawi i udostępni w Aplikacjach klienckich w postaci elektronicznej w formacie PDF. Dokument jest oznaczony kodem QR umożliwiającym identyfikację faktury w KSeF. W przypadku podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4, e-faktura jest fakturą ustrukturyzowaną wystawioną przez Enea w postaci elektronicznej w Aplikacjach klienckich.

- 2.6. **Usługa e-faktura** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi e-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia e-mail o wystawieniu e-faktury.
- 2.7. **Klient** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub innej umowy związanej ze sprzedażą energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej pomiędzy Klientem a Eneą.
- 2.8. **Konto** – indywidualne konto Klienta udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz inne dokumenty.
- 2.9. **Kontrahent** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Eneę po zawarciu Umowy z Eneą, wymagane do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych od Enei.
- 2.10. **KSeF** - Krajowy System e-Faktur w rozumieniu art. 106nd ust. 2 ustawy o podatku od towarów i usług. Od 1 lutego 2026 roku faktury dla przedsiębiorstw oraz instytucji są wystawiane przez Enea w formie ustrukturyzowanej w KSeF.
- 2.11. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Enea umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub inna umowa związana ze sprzedażą energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawarta pomiędzy Klientem a Enea, w tym aneksy lub porozumienia do ww. umów.
- 2.12. **Użytkownik** – Klient, który zarejestrował i aktywował Konto w Aplikacjach klienckich.
- 3. Warunki i zasady korzystania z Usługi e-faktura w Aplikacjach klienckich.**
- 3.1. Usługa e-faktura jest bezpłatna.
- 3.2. Od 1 lutego 2026 roku, Enea - dla Klientów będących przedsiębiorcami oraz instytucjami, wystawia faktury ustrukturyzowane w KSeF. W przypadku awarii KSeF lub jego niedostępności oraz dla podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług, Enea wystawia i udostępnia faktury elektroniczne w Aplikacjach klienckich i w tych przypadkach Klienci zobowiązani są do założenia i aktywacji konta w Aplikacjach klienckich oraz aktywacji Usługi e-faktura, w celu odbioru w nich e-faktur.
- 3.3. W celu skorzystania z Usługi e-faktura Klient musi:
- posiadać aktywne Konto,
  - aktywować Usługę e-faktura w sposób określony w niniejszym Regulaminie,
  - zainstalować na komputerze lub urządzeniu mobilnym program do odczytu plików w formacie PDF (Portable Document Format).
- 3.4. Zasady aktywacji Konta reguluje Regulamin Aplikacji Klienckich dostępny na stronach internetowych: ebok.enea.pl i enea.pl, w Aplikacji mobilnej oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.
- 3.5. Aktywacja Usługi e-faktura może zostać dokonana w jeden z następujących sposobów:
- rejestrowana rozmowa telefoniczna** – poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy telefonicznej, która jest rejestrowana, przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
    - dyspozycja może zostać przyjęta tylko i wyłącznie od strony Umowy lub pełnomocnika, po uprzedniej pozytywnej weryfikacji przeprowadzonej przez konsultanta Enei,

- ustnym potwierdzeniu uprzedniego zapoznania się i akceptacji Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale niezbędna w celu uzyskania dostępu do Usługi e-faktury,
  - ustnym, ostatecznym potwierdzeniu akceptacji na aktywację Usługi e-faktura.
- b) **pisemnie** – poprzez wypełnienie i podpisanie przez Klienta oświadczenia o aktywacji Usługi e-faktura, a następnie jego przekazanie pracownikowi Enea będącemu opiekunem Klienta, partnerowi Enea lub dostarczenie oświadczenia do Biura Obsługi Klienta (wykaz Biur znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.) lub przesłanie wypełnionego i podpisanego oświadczenia na adres wskazany na fakturze, zgodnie ze wzorem dostępnym w serwisie internetowym enea.pl. (dalej Oświadczenie) lub poprzez przesłanie przez Klienta skanu uzupełnionego i podpisanego Oświadczenia za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie enea.pl lub na adres mailowy opiekuna Klienta/partnera Enea,
- c) **elektronicznie** – samodzielnie za pośrednictwem Aplikacji klienckich lub poprzez złożenie oświadczenia w trakcie rozmowy na czacie.
- 3.6. E-faktury będą udostępniane Klientowi w eBOK w zakładce „Faktury i płatności” oraz w Aplikacji mobilnej na ekranie „Faktury”.
- 3.7. Uruchomienie Usługi e-faktura następuje od dnia następnego po dniu, w którym Klient lub pracownik Enea aktywował Usługę e-faktura.
- 3.8. Uruchomienie Usługi e-faktura jest równoznaczne z rezygnacją z faktur w formie papierowej. Postanowienie nie dotyczy Klientów, dla których Enea wystawia faktury w KSeF.
- 3.9. Uruchomienie Usługi e-faktura jest możliwe dla pojedynczego lub większej ilości Kontrahentów, do których mogą być przyporządkowane Umowy dotyczące jednego lub wielu punktów poboru energii elektrycznej lub miejsc odbioru paliwa gazowego.
- 3.10. Klient, w okresie korzystania z Usługi e-faktura, zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego Konta. Klienci, wobec których Enea ma obowiązek wystawiać faktury w KSeF, mają również obowiązek utrzymania aktywnej Usługi e-faktura w trakcie obowiązywania Umowy zawartej z Enea - w celu odbioru faktur w przypadku awarii lub niedostępności KSeF. Powyższe dotyczy też podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług.
- 3.11. Enea będzie przysyłała powiadomienia e-mail dotyczące wystawionych e-faktur na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
- 3.12. Klient oświadcza, że podany przez niego adres e-mail do korespondencji jest prawidłowy, aktualny i należy do Klienta lub Klient jest upoważniony do korzystania ze wskazanego adresu.
- 3.13. Klient zobowiązany jest do każdorazowej aktualizacji adresu e-mail do korespondencji, w przypadku jego zmiany, po zalogowaniu się na swoim koncie w eBOK lub w Aplikacji mobilnej.
- 3.14. Uruchomienie Usługi e-faktura nie wpływa na określone w Umowie terminy płatności i okresy rozliczeniowe.
- 3.15. Klient, który nie jest zobowiązany do aktywacji Usługi e-faktura w trakcie trwania Umowy, w każdej chwili ma prawo do wycofania akceptacji na stosowanie i udostępnianie Klientowi e-faktury, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Złożenie oświadczenia o wycofaniu akceptacji, tj. dezaktywacja Usługi e-faktura może nastąpić w jeden z poniższych sposobów:
- a) **rejestrowana rozmowa telefoniczna** – poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy telefonicznej, która jest rejestrowana,

- b) **pisemna** – poprzez sporządzenie i podpisanie przez Klienta oświadczenia o wycofaniu akceptacji, a następnie jego przekazanie pracownikowi Enea będącemu opiekunem Klienta, partnerowi Enea lub dostarczenie oświadczenia do Biura Obsługi Klienta (wykaz Biur znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.) lub przesłanie oświadczenia na adres wskazany na fakturze lub poprzez przesłanie przez Klienta skanu uzupełnionego i podpisanego oświadczenia za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie enea.pl lub na adres mailowy opiekuna Klienta/partnera Enea,
- c) **elektroniczna** – samodzielna dezaktywacja Usługi e-faktura w ebok.enea.pl lub w Aplikacji mobilnej albo poprzez złożenie dyspozycji konsultantowi Enei podczas rozmowy na czacie, niezależnie od formy, w której Klient złożył oświadczenie o aktywacji Usługi e-faktura.

3.16 W przypadku wycofania akceptacji na stosowanie i udostępnianie Klientowi, o którym mowa w pkt 3.15 e-faktur, faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu, w którym Enea zrealizuje zgłoszenie o wycofaniu akceptacji. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji/usunięciu Konta w Aplikacji klienckiej, którego skutkiem będzie również dezaktywacja Usługi e-faktura, faktury papierowe będą wystawiane i wysyłane do Klienta od dnia następnego po dniu, w którym Enea zrealizuje zgłoszenie o rezygnacji/usunięciu Konta. Usunięcie Konta oraz dezaktywacja Usługi e-faktura nastąpią nie później niż w terminie 30 dni od zarejestrowania zgłoszenia, z zastrzeżeniem zdania następnego. Dezaktywacja Usługi e-faktura następuje automatycznie w przypadku samodzielnego jej wyłączenia przez Klienta w eBOK lub w Aplikacji mobilnej; w takim przypadku faktury w formie papierowej wystawiane będą od dnia następnego po dniu wyłączenia Usługi e-faktura przez Klienta.

#### 4. Reklamacje.

- 4.1 Klient jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących Usługi e-faktura.
- 4.2 Reklamacje można zgłaszać:
  - a) poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.enea.pl lub w Aplikacji mobilnej,
  - b) dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111,
  - c) w trakcie rozmowy na czacie,
  - d) podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta,
  - e) korespondencyjnie na adres Biura Obsługi Klienta wskazany na fakturze lub e-fakturze.
- 4.3 Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. W przypadku Klientów posiadających status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, jeżeli Enea nie udzieliła odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że uznała reklamację.
- 4.4 Odpowiedź na reklamację Enea przekazuje na papierze lub innym trwałym nośniku.

#### 5. Ochrona informacji oraz sposób ich przekazywania.

- 5.1. Enea wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się skontaktować, wysyłając wiadomość na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub pisemnie pod adresem ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
- 5.2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem, ustawami krajowymi oraz

przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Podanie przez Klienta danych jest niezbędne do wystawienia i przesłania e-faktury. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), w tym udostępniania faktur w sposób uzgodniony oraz w celu realizacji obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), a w przypadku Klientów nieobjętych obowiązkiem odbierania faktur w KSeF na podstawie zgody na przesyłanie faktur w formie elektronicznej (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

- 5.3. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Enea oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Enea wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Enei. Dane Klientów mogą być udostępniane organom państwowym lub innym upoważnionym podmiotom na ich uzasadnione prawne żądanie.
- 5.4. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Eneę oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: [esa.iod@enea.pl](mailto:esa.iod@enea.pl) lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem eBOK. Użytkownikowi przysługuje także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **6. Postanowienia końcowe.**

- 6.1. Dane Klienta są przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zawartej z Klientem Umowy, a po jej zakończeniu przez okres niezbędnej archiwizacji, zgodny z obowiązującymi normami prawnymi.
- 6.2. Enea może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn tj. zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których Enea zobowiązana jest do zmiany Regulaminu, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne, przy czym zmiany dokonywane w w/w zakresach nie będą skutkować wprowadzeniem jakichkolwiek opłat.
- 6.3. Informacje o planowanych zmianach w Regulaminie będą udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej.  
W przypadku braku zgody Klienta, który posiada status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego na zmianę Regulaminu, Klient ten w terminie 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia o planowanej zmianie ma prawo do rezygnacji z Usługi e-faktura bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Rezygnacja może nastąpić w jeden ze sposobów określonych w pkt 3.15 Regulaminu, niezależnie od formy, w której Klient złożył oświadczenie o stosowaniu e-faktur. Postanowienie pkt 3.16 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 6.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują w szczególności: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.