



Rozdział I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin usługi udostępniania **E-faktur** i innych **Dokumentów** w formie elektronicznej określa zasady udostępniania **Klientom** PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. (dalej PGNiG OD) **E-faktur** i innych **Dokumentów** w formie elektronicznej.
2. Usługę określoną w Regulaminie świadczy **PGNiG OD**.
3. **E-faktury** udostępniane w ramach usługi świadczonej na podstawie niniejszego **Regulaminu** stanowią **Faktury** elektroniczne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2017, poz. 1221 późniejszymi zm.).
4. **Regulamin** wchodzi w życie z dniem jego opublikowania w **Biznes24** pod adresem **Biznes24.pgnig.pl**.
5. **PGNiG OD** zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego **Regulaminu**, w tym zaprzestania świadczenia usługi udostępniania **E-faktur** i innych **Dokumentów** w formie elektronicznej. **PGNiG OD** może dokonać zmian postanowień **Regulaminu** lub wypowiedzieć **Regulamin** w zakresie:
 - 1) zmian w systemach IT **PGNiG OD**, w szczególności w systemach bilingowych oraz systemach, na bazie których funkcjonują Elektroniczne Biura Obsługi Klienta (eBOK),
 - 2) zmian funkcjonalności **Usługi**,
 - 3) zmian w aktach prawnych wpływających na kształt **Usługi**,
 - 4) zmian w obowiązujących taryfach lub wejścia w życie nowej taryfy lub taryf mających zastosowanie w rozliczeniach PGNiG OD z **Klientem**,
 - 5) zmiany sposobu organizacji świadczenia usług przez **PGNiG OD** lub zmian organizacyjnych w Grupie Kapitałowej PGNiG,
 - 6) zamiaru zakończenia świadczenia **Usługi** przez **PGNiG OD**.
6. O zmianie **Regulaminu** lub zaprzestaniu świadczenia usługi **PGNiG OD** powiadomi za pośrednictwem strony internetowej pod adresem **Biznes24.pgnig.pl** oraz wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez **Klienta** adres e-mail, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Klient może wypowiedzieć **Regulamin** w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o jego zmianie. **PGNiG OD** zakończy świadczenie **Usługi** w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia **Regulaminu**.
7. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem** zastosowanie mają postanowienia polskiego prawa, **Umowy** zawartej pomiędzy **PGNiG OD**, a **Klientem**, a także postanowienia innych regulaminów, które mogą być publikowane przez **PGNiG OD** za pośrednictwem **Biznes24** pod adresem **Biznes24.pgnig.pl**.

Rozdział II. DEFINICJE

Biznes24 - funkcjonalność udostępniana przez **PGNiG OD** za pośrednictwem strony internetowej pod adresem **Biznes24.pgnig.pl** zapewniająca **Klientom** dostęp do **Konta Klienta**.

Administrator - PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, który nadzoruje pracę i funkcjonowanie **Biznes24** i jest odpowiedzialny za poprawne działanie serwisu i zarządzanie serwisem.

Dokumenty - dokumenty dostarczane **Klientom** przez **PGNiG OD**, inne niż **E-faktura**, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany w taryfie dla paliw gazowych, zmiany Ogólnych Warunków Umowy, zmiany warunków **Umowy**, ulotki informacyjne i inne.

E-faktura – faktura w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, o której mowa w art. 2 pkt. 32 ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług.

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 **Klientów** z tytułu dostarczenia paliwa gazowego albo sprzedaży energii elektrycznej.

Klient - podmiot prowadzący działalność gospodarczą (przedsiębiorca) albo osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej albo konsument pobierający paliwo gazowe o mocy umownej powyżej 110 kWh/h albo odbiorca energii elektrycznej będący stroną **Umowy** zawartej z **PGNiG OD**.

Konto Klienta - indywidualne konto **Klienta** udostępnione w ramach **Biznes24**, do którego ma dostęp tylko ten **Klient**. **Konto Klienta** zawiera m.in. przypisane do danego **Klienta** dane i informacje dotyczące rozliczeń i **Umów** zawartych pomiędzy **Klientem**, a **PGNiG OD** oraz **E-fakturę** lub **Dokumenty**.

Użytkownik - **Klient** albo reprezentant **Klienta** lub upoważniony przedstawiciel **Klienta** zarejestrowanego w **Biznes24**.

Nr Klienta - numer widniejący na każdej fakturze za paliwo gazowe albo energię elektryczną w polu „Nr Klienta” lub „Nabywca”.

Login - ciąg znaków podawany przez **Użytkownika** w czasie logowania w **Biznes24**. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji **Użytkownika** w czasie logowania w **Biznes24**.

Hasło - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do **Biznes24**, podawany przez **Użytkownika** w procesie logowania do **Biznes24**.

Umowa – umowa sprzedaży paliwa gazowego albo umowa sprzedaży energii elektrycznej albo umowa kompleksowa dostarczenia paliwa gazowego zawarta pomiędzy **PGNiG OD**, a **Klientem**.

Usługa - określona niniejszym **Regulaminem** usługa polegająca na udostępnianiu **Klientom** przez **PGNiG OD** **E-faktur** lub **Dokumentów** w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub **Biznes24** oraz możliwości wglądu do danych **Klienta**.

PGNiG OD - PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie,

Rozdział III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa polega na udostępnianiu **Klientom** przez **PGNiG OD E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub **Biznes24**.
2. Rozpoczęcie korzystania z **Usługi** wymaga wyrażenia przez **Klienta** zgody na udostępnianie mu **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej, zaakceptowania przez **Klienta Regulaminu** oraz podania przez **Klienta** poprawnego adresu e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja z **Dokumentami**.
3. Zgoda **Klienta** na udostępnianie **E-faktur i Dokumentów** jest wyrażana w formie elektronicznej za pośrednictwem **Konta Klienta** w **Biznes24**.
4. **Klient** za pośrednictwem **Biznes24** ma prawo wyrazić zgodę na otrzymywanie **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej z równoczesną rezygnacją z otrzymywania **Faktur i Dokumentów** w formie papierowej.
5. **PGNiG OD** rozpocznie świadczenie **Usługi** niezwłocznie po prawidłowym wyrażeniu przez **Klienta** zgody na udostępnianie mu **E-faktur** lub **Dokumentów** w formie elektronicznej, zgodnie z postanowieniami ust. 2 **Regulaminu**. **Faktury i Dokumenty** wysłane do **Klienta** w formie papierowej przed rozpoczęciem świadczenia **Usługi** nie będą ponownie wysyłane do **Klienta** w formie elektronicznej.
6. Zaprzestanie korzystania z **Usługi** i cofnięcie zgody na udostępnianie **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej wymaga złożenia przez **Klienta** oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej za pośrednictwem **Biznes24**.
7. Oświadczenie o rezygnacji z otrzymywania **E-faktur i Dokumentów**, o którym mowa w ust. 6, jest równoznaczne z wypowiedzeniem niniejszego **Regulaminu**.
8. Rozpoczęcie świadczenia **Usługi** w formie elektronicznej po otrzymaniu oświadczenia **Klienta** o chęci uruchomienia **Usługi** rozpocznie się od kolejnego okresu rozliczeniowego.
9. **PGNiG OD** zakończy świadczenie **Usługi** od dnia następującego po dniu, w którym otrzymał powiadomienie od **Klienta** o wycofaniu akceptacji z otrzymywania **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej. Po wycofaniu akceptacji, **Klient** będzie otrzymywał **Faktury** tylko w formie papierowej, także w przypadku faktur korygujących do **E-faktur**, oraz do duplikatów **E-faktur**.
10. Z tytułu świadczenia **Usługi PGNiG OD** nie pobiera od **Klientów** dodatkowych opłat.
11. Dostęp do **E-faktur i Dokumentów** udostępnianych w formie elektronicznej za pośrednictwem **Biznes24** będzie zabezpieczony indywidualnym **Loginem i Hasłem Klienta**.
12. **PGNiG OD** nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez **Klienta Loginu i Hasła** umożliwiających dostęp do **Konta Klienta** w **Biznes24** osobom nieuprawnionym ani za następstwa niestosowania się przez **Klienta** do innych zasad bezpieczeństwa wprowadzonych przez **PGNiG OD**.
13. Umieszczenie przez **PGNiG OD E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej na **Koncie Klienta** w **Biznes24** oraz powiadomienie **Klienta**, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez **Klienta** adres e-mail, lub SMS na wskazany numer telefonu, o udostępnieniu **E-faktury i Dokumentów** w formie elektronicznej, jest dla potrzeb realizacji **Umowy** równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) **Klientowi Faktury** lub **Dokumentów**.
14. Powiadomienie o udostępnieniu **E-faktury i Dokumentów** w formie elektronicznej wysyłane będzie pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez **Klienta**, w terminie 1 dnia od dnia umieszczenia **E-faktury i Dokumentów** w formie elektronicznej na **Koncie Klienta** w **Biznes24**. W przypadku zwrotu wiadomości lub nieodczytania wiadomości przez **Klienta**, **PGNiG OD** uprawniony jest do przesyłania **Klientowi** kolejnych powiadomień.
15. Za chwilę wysłania **E-faktury i Dokumentów Klientowi** uznaje się - dla potrzeb realizacji **Umowy** - chwilę wysłania z systemów informatycznych **PGNiG OD** do **Klienta** wiadomości e-mail lub wiadomości SMS z powiadomieniem o udostępnieniu **E-faktury** lub **Dokumentu** w formie elektronicznej.
16. Zasady dokonywania płatności przez **Klienta** z tytułu dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej określone są każdorazowo dla danego **Klienta** w **Umowie** oraz w obowiązujących taryfach mających zastosowanie w rozliczeniach **PGNiG OD z Klientem**.
17. **Klient** zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail lub numeru telefonu, o którym mowa w ust. 15. W przypadku zmiany adresu e-mail lub numeru telefonu, na który powinny być wysyłane powiadomienia o udostępnieniu **E-faktur i Dokumentów** w formie elektronicznej, **Klient** zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych na **Koncie Klienta**. **PGNiG OD** nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepowiadomienia go przez **Klienta** o zmianie adresu e-mail.
18. **E-faktury i Dokumenty** w formie elektronicznej dostępne będą na **Koncie Klienta** w **Biznes24** przez okres 60 miesięcy od daty ich zamieszczenia, po czym mogą być z **Konta Klienta** usuwane.
19. **PGNiG OD** może przysłać **Klientowi**, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub usługi SMS na wskazany przez **Klienta** adres, dodatkową informację o zbliżającym się terminie płatności należności wynikającej z **E-faktury** w formie elektronicznej, jak również o opóźnieniach w płatnościach.
20. **PGNiG OD** jest uprawniony do udostępniania **Klientom**, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub **Konta Klienta** w **Biznes24**, innych **Dokumentów** i materiałów informacyjnych dotyczących dostarczania paliwa gazowego lub sprzedaży energii elektrycznej, **Umowy** lub prowadzonej przez **PGNiG OD** działalności, a w szczególności materiałów i **Dokumentów** wskazanych w oświadczeniu **Klienta** o wyrażeniu zgody na udostępnianie mu **E-faktur** w formie elektronicznej.
21. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych **PGNiG OD**, za pośrednictwem których udostępniane są **Klientom E-faktury i Dokumenty** w formie elektronicznej, lub też wystąpienia innych przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie **E-faktur** lub **Dokumentów** w formie elektronicznej, **PGNiG OD** zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia Usługi. **PGNiG OD** zastrzega sobie prawo do dostarczania **Faktur i Dokumentów** w formie papierowej, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie **E-faktur** lub **Dokumentów** w formie elektronicznej.
22. **PGNiG OD** zastrzega sobie możliwość zmiany formatu plików, w jakim udostępniane będą **E-faktury i Dokumenty** w formie elektronicznej, sposobu przesyłania **Dokumentów** drogą elektroniczną oraz wprowadzania innych zmian technicznych w funkcjonowaniu **Usługi**.
23. W przypadku rozwiązania **Umowy**, **Klient** traci możliwość korzystania z **Usługi** w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania **Umowy**.

24. **PGNiG OD** w ramach **Usługi** udostępni w **Biznes24** obrazy faktur, które zostały wystawione przed wyrażeniem zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, które to nie będą stanowić faktur w formie elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług.
25. Obrazy faktur zostaną oznaczone znakiem wodnym „Obraz faktury” celem odróżnienia obrazu faktury od **E-faktury**.

Rozdział IV POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje dotyczące **Usługi** winny być dokonywane za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem **biznes24.pomoc@pgnig.pl**.
2. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać imię i nazwisko, adres do korespondencji oraz adres poczty elektronicznej osoby zgłaszającej reklamację, nazwę lub **Nr Klienta**, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu danej reklamacji.
4. O rozstrzygnięciu reklamacji **PGNiG OD** powiadomi **Klienta** za pośrednictwem poczty elektronicznej, listownie lub przez **Biznes24**.

Rozdział V OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe **Użytkownika** przetwarzane są przez **Administradora** w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi **Biznes24**. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z **Biznes24** są przekazywane **Użytkownikowi** przed utworzeniem Konta **Biznes24**. Informacje te są także dostępne po zalogowaniu na **Konto Biznes24** oraz w [Polityce prywatności PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.](#)