



REGULAMIN USŁUGI „E-FAKTURA” – UDOSTĘPNIANIA FAKTUR I INNYCH DOKUMENTÓW W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin usługi „e-faktura” – udostępniania faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady udostępniania Klientom przez myORLEN sp. z o.o. Faktur i Dokumentów w formie określonej w Regulaminie.
2. Ilekroć w Regulaminie użyte są wymienione poniżej pojęcia należy przez nie rozumieć:
 - a) „**BOK**” – Biuro Obsługi Klienta myORLEN. Aktualny wykaz BOK dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: myorlen.pl/dla-domu/biura-obslugi-klienta.
 - b) „**Dokumenty**” – inne niż Faktura dokumenty, na których dostarczanie w formie elektronicznej przez myORLEN zgodnie z Regulaminem Klient wyraził zgodę, tj.: zmiany w taryfie, zmiany w Ogólnych Warunkach Umowy, zawiadomienia dla których Umowa nie przewiduje formy pisemnej pod rygorem nieważności, Wizualizacja faktury.
 - c) „**eBOK**” – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem internetowym: ebok.myorlen.pl lub poprzez aplikację mobilną „mBOK”, którą można pobrać za pośrednictwem strony internetowej myorlen.pl/dla-domu/mbok albo bezpośrednio z Google Play oraz AppStore.
 - d) „**Faktura**” – faktura VAT w rozumieniu przepisów Ustawy o VAT, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, faktura ustrukturyzowana, prognoza proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez myORLEN na rzecz Odbiorców z tytułu zawartej Umowy.
 - e) „**Faktura elektroniczna**” – zgodnie z Ustawą o VAT Faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym.
 - f) „**Obraz faktury**” – rozumie się przez to obraz Faktury udostępnianej za pomocą Usługi, która nie stanowi faktury elektronicznej w rozumieniu Ustawy o VAT.
 - g) „**Klient**” lub „**Odbiorca**” – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy przyznają zdolność prawną, która zawarła z myORLEN Umowę i która korzysta z Usługi.
 - h) „**Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta**” – Centrum Obsługi Klienta myORLEN dostępne pod numerem telefonu prezentowanym na stronie internetowej myorlen.pl/kontakt.
 - i) „**Umowa**” – Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej albo umowa sprzedaży energii elektrycznej, lub inna umowa w ramach której myORLEN świadczy na rzecz Klientów usługi, zawarta pomiędzy myORLEN a Klientem.
 - j) „**Usługa**” – określona Regulaminem Usługa świadczona drogą elektroniczną przez myORLEN na rzecz Klienta, polegająca na udostępnianiu za pośrednictwem serwisu eBOK Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur, lub Dokumentów w formacie PDF (Portable Document Format) oraz przesyłaniu za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomień o ich dostępności, na adres e-mail wskazany przez Odbiorcę w ramach konta eBOK. Usługa, jak i eBOK udostępniane są w witrynie zabezpieczonej za pomocą protokołu HTTPS. W stosunku do Odbiorców niebędących Konsumentami Usługa obejmuje również udostępnianie Wizualizacji faktur wystawionych w okresie niedostępności lub Awarii KSeF. Korzystanie z Usługi oznacza, że w przypadku Awarii KSeF, uzgodnioną metodą doręczenia Faktury jest dostarczenie poprzez Usługę.
 - k) „**Konsument**” – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - l) „**Faktura ustrukturyzowana**” – Faktura wystawiona przy użyciu KSeF wraz z przydzielonym numerem identyfikującym tę fakturę w KSeF spełniająca wymogi określone w Ustawie o VAT i w przepisach wydanych na jej podstawie.
 - m) „**KSeF** – Krajowy System e-Faktur”; ogólnokrajowy system teleinformatyczny obsługiwany przez Ministerstwo Finansów, umożliwiający wystawianie, udostępnianie, odbieranie i przechowywanie Faktur ustrukturyzowanych.
 - n) „**Wizualizacja faktury**” – graficzne przedstawienie ustrukturyzowanych danych Faktury w formacie czytelnym dla Odbiorcy, w tym w formacie PDF, HTML lub innym nadającym się do wyświetlenia i druku, który wiernie odzwierciedla wszystkie elementy Faktury ustrukturyzowanej zgodnie z wymogami Ustawy o VAT i przepisów wydanych na jej

podstawie; nie jest Fakturą ustrukturyzowaną ani nową Fakturą ustrukturyzowaną, lecz stanowi kopię techniczną danej Faktury ustrukturyzowanej.

- o) „**Awaria KSeF**” – specjalny tryb wystawiania faktur ustrukturyzowanych, o którym mowa w art. 106ne ust. 1 w zw. z art. 106nf Ustawy o VAT.
 - p) „**Awaria całkowita KSeF**” – specjalny tryb wystawiania faktur, o którym mowa w art. 106ne ust. 3 w zw. z art. 106ng Ustawy o VAT.
 - q) „**Niedostępność KSeF**” – specjalny tryb wystawiania faktur ustrukturyzowanych, o którym mowa w art. 106ne ust. 4 w zw. z art. 106nh Ustawy o VAT.
 - r) „**Tryb offline24**” – specjalny tryb wystawiania faktur ustrukturyzowanych, o którym mowa w art. 106nda Ustawy o VAT.
 - s) „**Ustawa o VAT**” – ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.).
3. Faktury udostępniane w ramach Usługi stanowią Faktury elektroniczne, Wizualizacje faktur albo Obrazy faktur.
 4. Podmiotem świadczącym opisaną w Regulaminie Usługę jest spółka myORLEN sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000488778, o numerze NIP: 5272706082 i numerze REGON: 147003421, o kapitale zakładowym w wysokości 1.026.309.542,58 złotych (zwana „myORLEN”).
 5. Dostępne są następujące formy kontaktu z myORLEN:
 - a) za pomocą eBOK;
 - b) poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej myorlen.pl/dla-domu/formularz-kontaktowy;
 - c) przez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta;
 - d) korespondencyjnie – adres do korespondencji wskazany jest w Umowie lub na Fakturze.
 6. Usługa jest dobrowolna i świadczona jest bez odrębnej opłaty.
 7. Powiadomienia o przesłaniu potwierdzenia treści oferty Usługi, jak również o dostępności Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów faktur lub Dokumentów wysyłane są z adresu e-mail w domenie myorlen.pl. Zmiana wymienionego adresu e-mail nie stanowi zmiany Regulaminu.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 2

1. Zgodnie z Ustawą o VAT udostępnianie Faktur elektronicznych Konsumentom wywołuje ten sam skutek prawny co przesłanie Faktury w formie papierowej.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga, aby Klient spełnił łącznie poniższe warunki:
 - a) miał zawartą Umowę,
 - b) posiadał konto Klienta w eBOK,
 - c) wyraził zgodę na świadczenie Usługi,
 - d) zaakceptował Regulamin,
 - e) posiadał dostęp do urządzenia elektronicznego z zainstalowaną przeglądarką internetową umożliwiającą przeglądanie dokumentów w standardzie HTML lub urządzenie mobilne z systemem Android lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) i łączem do internetu,
 - f) posiadał oprogramowanie umożliwiające wyświetlenie dokumentu w formacie PDF (Portable Document Format).
3. Wyrażanie woli korzystania z Usługi może następować:
 - a) w formie elektronicznej za pośrednictwem eBOK,
 - b) w formie pisemnej, zgodnie ze wzorem „Formularz wyrażenia woli na udostępnienie faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej” dostępnym na stronie internetowej myORLEN oraz w Biurach Obsługi Klienta za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - poprzez dostarczenie wypełnionego formularza do BOK,
 - korespondencyjnie – na adres korespondencyjny wskazany w Umowie lub na fakturze.
 - c) w formie oświadczenia złożonego za pomocą środków porozumiewania się na odległość poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta.
4. Wyrażenie przez Klienta woli otrzymywania Faktur elektronicznych albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz zaakceptowanie Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania na czas korzystania z Usługi Faktur i Dokumentów w formie określonej w Umowie, z zastrzeżeniem sytuacji przewidzianych w ust. 11.
5. myORLEN rozpocznie albo zmieni w zależności od oświadczenia Klienta, świadczenie Usługi do 14 dni po prawidłowym wyrażeniu i dostarczeniu przez Klienta woli na udostępnianie mu Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów

faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz pozytywnym zweryfikowaniu zgody Klienta zgodnie z postanowieniami Regulaminu § 2 ust. 2 i 3. Faktury i Dokumenty wysłane do Klienta w formie określonej w Umowie przed rozpoczęciem świadczenia Usługi nie będą ponownie wysyłane do Klienta w formie elektronicznej.

6. Faktury elektroniczne, Wizualizacje faktur albo Obrazy faktur i Dokumenty będą udostępniane w serwisie eBOK.
7. Wysłanie powiadomienia za pośrednictwem poczty elektronicznej o dostępności Faktury elektronicznej, Obrazu faktury lub Dokumentów w serwisie eBOK jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi będącemu Konsumentem Faktury lub Dokumentów.
8. Za chwilę doręczenia Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów Klientowi będącemu Konsumentem uznaje się wpłynięcie na serwer pocztowy Klienta pierwszej wiadomości e-mail z informacją o dostępności Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów w eBOK.
9. Umieszczenie Wizualizacji faktury na Koncie klienta niebędącego Konsumentem w okresie Awarii KSeF będzie równoznaczne z dostarczeniem klientowi faktury.
10. Klient zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane powiadomienia o udostępnieniu Faktury elektronicznej, Wizualizacji faktur albo Obrazu faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej, Klient zobowiązany jest powiadomić myORLEN. myORLEN nie będzie ponosił negatywnych skutków nieodebrania Faktury elektronicznej albo Obrazu faktury lub Dokumentów, w sytuacji, gdy zostanie przesłane powiadomienie pod adres e-mail ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował myORLEN.
11. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych myORLEN, za pośrednictwem których udostępniane są Klientom Faktury elektroniczne, Wizualizacje faktur albo Obrazy faktur lub Dokumenty w formie elektronicznej, lub też wystąpienia innych przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnianie Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, myORLEN zobowiązuje się do poinformowania Klienta za pośrednictwem eBOK lub wiadomości e-mail o braku możliwości dostarczenia Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia Usługi. myORLEN zastrzega sobie prawo do dostarczania Faktur i Dokumentów w formie określonej w Umowie, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej.
12. Odbiorca Obrazu faktury będący Konsumentem może, w każdej chwili i bez podania przyczyny, zmienić formę otrzymywania faktury z Obrazu faktury na Fakturę elektroniczną, wyłącznie w sposób wskazany w § 2 ust 3. Zmiana nastąpi od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego po dacie zgłoszenia zmiany.
13. Odbiorca może w każdej chwili i bez podania przyczyny zrezygnować z Usługi poprzez:
 - a) złożenie „Formularza odwołania zgody na udostępnienie faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej” w sposób wskazany w § 2 ust 3 lub
 - b) Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta.
14. myORLEN zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania oświadczenia o rezygnacji z udostępniania Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej.
15. Po zakończeniu świadczenia Usługi, Klient będzie miał na koncie Klienta w serwisie eBOK możliwość podglądu wcześniejszych Faktur elektronicznych, Wizualizacji faktur albo Obrazów faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, przez okres wskazany w § 2 ust. 16. Po zakończeniu świadczenia Usługi Faktury i Dokumenty wystawiane w trakcie świadczenia Usługi będą dostarczane w formie papierowej lub elektronicznej zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
16. W przypadku rozwiązania Umowy Klient traci możliwość korzystania z Usługi w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, z wyłączeniem Faktur, Wizualizacji faktur i Dokumentów udostępnionych w ramach Usługi, do których będzie miał dostęp na zasadach określonych w ust. 16.
17. Faktury elektroniczne, Wizualizacje faktur albo Obrazy faktur i Dokumenty w formie elektronicznej przechowywane będą na koncie Klienta serwisu eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia, po czym mogą być z konta Klienta usuwane.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 3

1. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być składane:
 - a) za pośrednictwem serwisu eBOK,
 - b) bezpośrednio w BOK,
 - c) na adres korespondencyjny wskazany w Umowie,
 - d) poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta,
 - e) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej: myorlen.pl/dla-domu/formularz-kontaktowy.

2. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres do korespondencji, numer Klienta oraz adres poczty elektronicznej, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. O rozstrzygnięciu reklamacji myORLEN powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.
5. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy właściwym Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 4

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest myORLEN.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez myORLEN w celu świadczenia Usługi drogą elektroniczną w ramach eBOK.
3. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych.
4. Klientowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi są przekazywane Klientowi na etapie wyrażania przez Klienta zgody na Usługę. Informacje te są także dostępne na stronie internetowej myorlen.pl w sekcji dotyczącej „e-faktury” oraz po zalogowaniu na konto eBOK.

ZMIANA REGULAMINU ORAZ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 5

1. myORLEN zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. myORLEN może dokonać zmiany treści Regulaminu lub wypowiedzieć Regulamin w następujących przypadkach:
 - a) zmian w systemach informatycznych myORLEN, w szczególności w systemach bilingowych;
 - b) zmian funkcjonalności Usługi, w szczególności w przypadku rozbudowy funkcjonalności Usługi w przyszłości;
 - c) zmian w aktach prawnych wpływających na świadczenie Usługi;
 - d) zmian w obowiązujących taryfach lub wejście w życie nowej taryfy lub taryf mających zastosowanie w rozliczeniach z Klientem myORLEN;
 - e) zmiany sposobu organizacji świadczenia Usług przez myORLEN lub zmian organizacyjnych w grupie kapitałowej ORLEN;
 - f) zamiaru zakończenia świadczenia Usługi przez myORLEN.
2. O zmianie Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia Usługi myORLEN powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail, z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem.
3. Klient może wypowiedzieć Regulamin za pośrednictwem form kontaktu określonych w §1 ust. 5 Regulaminu w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o jego zmianie. W takim przypadku myORLEN zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Po zakończeniu świadczenia Usługi, nowe Faktury, Wizualizacje faktur i Dokumenty będą dostarczane Klientowi na zasadach określonych w Umowie, natomiast w zakresie Faktur i Dokumentów udostępnionych w ramach Usługi, Klient będzie miał do nich dostęp na zasadach określonych w § 2 ust. 16.
4. Klient będący Konsumentem oraz osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawarła Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością nie mającą jednak dla niej zawodowego charakteru, w celu innym niż na potrzeby gospodarstwa domowego ma prawo odstąpić od Regulaminu za pośrednictwem form kontaktu określonych w §1 ust. 5 Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu. Aby skorzystać z prawa odstąpienia należy poinformować myORLEN o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.). W przypadku odstąpienia od Regulaminu uważa się że Klient nie zaakceptował Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
6. Regulamin jest dostępny w eBOK oraz w BOK.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2026 r.