ПРАВИЛА ЗА ЕЛЕКТРОННО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ И ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ ОТ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящите правила регламентират електронното обслужване чрез Портал за електронни услуги (Портал) на „Електрохолд Продажби“ ЕАД (Дружеството) на регистрирани в Портала потребители.

Електронното обслужване чрез Портала на Дружеството е безплатно за всички регистрирани потребители в Портала (Потребители).

Достъпът до портала и предоставянето на услуги на потребителите се осъществява въз основа на подадено към Дружеството заявление за електронно обслужване, получено потвърждение на заявлението, съдържащо еднократна парола за първоначален достъп до Портала, регистрация в Портала и даденото съгласие на Потребителя с тези Правила при завършване на заявката си за регистрация в Портала.

Предоставяните услуги са в рамките на лицензиите, издадени на Дружеството от КЕВР за извършване на дейностите обществено снабдяване с електрическа енергия, доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция и търговия с електрическа енергия.

Дружеството не носи отговорност за имуществени или неимуществени вреди, които Потребителят може да претърпи във връзка с използването на Портала при неспазване на настоящите Правила.

Дружеството е администратор на лични данни и като такъв обработва предоставените му лични данни за Потребителите на Портала съгласно разпоредбите на действащото законодателство без да носи отговорност за попълнени неверни данни от Потребителя, ако с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреда на трето лице. Дружеството се задължава да не предоставя поверената му информация в качеството му на администратор на лични данни на други лица, освен в изрично посочените в Политиката за защита на личните данни на Дружеството случаи. Пълната информация относно обработването на лични данни на КЛИЕНТИ е налична в секция „Защита на данните“ на Интернет страницата на Дружеството – https://www.electrohold-sales.bg/.

Порталът е собственост на Дружеството, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1113, район "Изгрев" бул. "Цариградско шосе" № 28, Изток Плаза, ЕИК: 175133827.

Съдържанието на портала е собственост на Дружеството и/или негови партньори. Копирането и разпространението на Портала или негови части, без изричното съгласие на Дружеството, е забранено.

Поддръжката на Порталът се осигурява от

„Електрохолд ИКТ“ ЕАД, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1113, район "Изгрев" бул. "Цариградско шосе" № 28, Изток Плаза, ЕИК: 203517599.

II. ИЗПОЛЗВАНИ ТЕРМИНИ И ОЗНАЧЕНИЯ

ДРУЖЕСТВОТО - „Електрохолд Продажби“ ЕАД

ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА – всяка услуга на Дружеството, която може да бъде заявена на Портала на Дружеството от регистриран активен Потребител

ЕЛЕКТРОННО ОБСЛУЖВАНЕ - всички дейности по приемане, обработка и изпълнение на регистрираните от Потребителите на Портал заявления за електронни услуги

ПОРТАЛ - интернет страница на Дружеството осигуряваща възможност за електронно (дистанционно) обслужване на клиенти при предоставяне на услуги

ПОТРЕБИТЕЛ - всяко лице притежаващо потребителски профил в Портала

ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ – название, наименование или описание използвано от Потребителя за еднозначното му идентифициране в Портала. Потребителското име се предоставя на Потребителя при първоначалната му регистрация за електронно обслужване.

ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРОФИЛ - съвкупност от идентификационни данни на Потребителя, позволяващ неговото еднозначно идентифициране в процеса на електронно обслужване

ПАРОЛА - тайна дума и/или поредица от символи използвани от Потребителя за потвърждаване на самоличността му при достъп до Портала и/или оторизиране на действия в него.

ЕДНОКРАТНА ПАРОЛА – тайна дума и/или поредица от символи с временна валидност предоставена на Потребителя от Дружеството при първоначалната му регистрация за електронно обслужване. В случай че Еднократната парола не бъде променена в срока и на валидност тя се деактивира и Потребителят следва да извърши нова първоначална регистрация за електронно обслужване.

ДВУФАКТОРНА АВТЕНТИКАЦИЯ (2ФА) - Способ за удостоверяване на самоличността (автентикиране) на Потребителя и/или одобряване (оторизиране) на негови действия в Портала посредством използването на два независими ключа включващи Парола и Код за сигурност, който е ограничен във времето с еднократна парола (Time-based One-time Password - TOTP), генерирана от програма или приложение, с алгоритъм и функционалност позволяващи разкриване на кода единствено върху устройства под контрола на Потребителя и извън контрола на Дружеството.

ОБЕКТ – всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот на ползвател, в който се консумира електрическа енергия. Обектът е съвкупност от терен, сгради, технологично оборудване, електрически съоръжения и уреди, обособени самостоятелно по отношение измерването на електрическа енергия.

ДОГОВОР - всяко споразумение между Дружеството и потребителите на енергийни услуги уреждащо условията, правата на всяка от страните и техните задължения при предоставянето на заявените услуги.

ИМЕЙЛ АДРЕС – регистриран в профила на Потребителя адрес на електронна поща, до който се изпраща информация свързана с електронното обслужване. Потребителят е длъжен своевременно да заяви промяната на имейл адрес пред Дружеството.

ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР - регистриран в профила на Потребителя мобилен телефонен номер, до който се изпраща информация свързана с електронното обслужване. Потребителят е длъжен своевременно да заяви промяната на телефонен номер или телекомуникационен оператор пред Дружеството.

СЪОБЩЕНИЕ – всяка информация изпратена до Потребителя на предоставените от него имейл адрес и телефонен номер.

ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ) – Общи условия на договорите за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД достъпни на адрес https://www.electrohold-sales.bg/

ЗЕДЕУУ - Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги

КЕП - Квалифициран електронен подпис по смисъла на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги

III. РЕГИСТРАЦИЯ ЗА ЕЛЕКТРОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Регистрацията за електронно обслужване се извършва, както следва:
   a) в търговски център на Дружеството лично от заявителя или упълномощено от него с нотариално заверено пълномощно лице, след предоставяне на попълнена и подписана бланка по образец „Заявление за електронно обслужване“;
   b) в Портала за електронно обслужване лично от заявителя или упълномощено от него с нотариално заверено пълномощно лице, след попълване на бланка по образец „Заявление за електронно обслужване“ и подписването ѝ с КЕП на заявителя или упълномощеното лице.

2. В бланката за регистрация за електронно обслужване, Потребителят задължително посочва:
   a) три имена и ЕГН на заявителя – за физическите лица, съответно – наименование и ЕИК - за юридическите лица, както и данни за физическото лице, представител;

   b) Електронна поща (имейл), с която разполага и е под единствения контрол на Потребителя. Електронната поща ще бъде ползвана като потребителско име за вход в Портала, както и за обмен на съобщения между Потребителя и Дружеството;

   c) Телефон за връзка с Потребителя. Предоставеният телефонен номер трябва да е под контрола на Потребителя, тъй като същия ще бъде използван за обмен на текстови съобщения между Потребителя и Дружеството, в това число и съобщенията съдържащи еднократните пароли за оторизиране на достъп до портала и подписване на заявления и документи през Портала.

3. Потребителят няма достъп до потребителския си профил в Портала преди да му бъде изпратено потвърждение на заявката за регистрация. Потвърждението за успешна регистрация се изпраща до посочения в заявлението имейл адрес и съдържа указания и еднократна парола за достъп до Портала. При осъществяване на първоначален достъп до Потребителския си профил в Портала, Потребителят е длъжен да промени тази парола със зададена от него собствена такава.

IV. ЗАЯВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ И ДОГОВОРИ В ПОРТАЛА

Чрез Портала за електронни услуги на Дружеството потребителите могат да заявяват изпълнение на услуги и сключване на договори, предварително обявени от Дружеството на Портала. Сключването на договори и предоставянето на услуги е в съответствие с действащата нормативна уредба и ОУ на Дружеството по отношение на услугите предоставян в рамките на лицензията за обществено снабдяване.

1. Заявяване на електронна услуга
   Потребителят може да направи заявка за желаната електронна услуга, а Дружеството приема да изпълни тази заявка при следните условия:

   a) Регистриране в Портала на заявка за желаната електронна услуга;

   b) Приемане или отказ от приемане на заявката на Потребителя в основната електронна система на Дружеството в срок от два работни дни след регистриране на заявка в Портала. Срокът за потвърждение на заявки започва да тече от 8:30 ч. на следващия работен ден.

   c) Уведомяване на Потребителя за приемане или отказ от приемане на заявката. Уведомяването на Потребителят се извършва чрез уведомително съобщение изпратено до имейл адреса на Потребителя и публикувано в профила му в Портала.

   Срокът за изпълнение на приетите от Дружеството заявки е посочен към съответната услуга в ценоразписа публикуван на сайта на Дружеството (https://www.electrohold-sales.bg/) и започва да тече след изпращането на уведомлението по точка c) и заплащане на съответната цена, когато услугата е платена.

2. Заявяване сключването на договори и допълнителни споразумения към договори за покупка на електрическа енергия

   Потребителят може да заяви в Портала сключване на договор и/или допълнително споразумение към договор за покупка на електрическа енергия, а Дружеството приема да изпълни тази заявка при следните условия:

   a) Регистриране в Портала на заявка за сключване на договор/допълнително споразумение

   b) Приемане или отказ от приемане на заявката на Потребителя в основната електронна система на Дружеството в срок от 48 /четиридесет и осем/ часа след регистриране на заявка в Портала. Срокът за потвърждение на заявки подадени след 17:00 часа започва да тече от началото на следващия работен ден.

   c) Уведомяване на Потребителя за приемане или отказ от приемане на заявката. Уведомяването на Потребителят се извършва чрез уведомително съобщение изпратено до имейл адреса на Потребителя и публикувано в профила му в Портала.

3. За подаване на заявките по т. 1 и т. 2 при вход в Портала Потребителят се идентифицира с КЕП или с потребителското си име, дефинираната от него парола за достъп до Портала за електронни услуги на Дружеството и чрез кода за сигурност от 2ФА, изпратен до предоставения от Потребителя телефонен номер.

4. Потвърждаването на заявките и подписването на прилежащи към тях документи, договори или споразумения се осъществява чрез КЕП или посредством код за сигурност от 2ФА, изпратен до предоставения от Потребителя телефонен номер. Дружеството има право да определя способите за подписване на различните документи и/или договори.

   За целите на предоставяното електронно обслужване, Потребителят и Дружеството се съгласяват, че с потвърждаването на заявките по т. 1 и т. 2 и подписването на приложените към тях документи посредством код за сигурност от 2ФА, изпратен му на предоставения от Потребителя телефонен номер, или чрез друг активиран в профила на Потребителя способ за подписване:

   a) се извършва електронно изявление по смисъла на ЗЕДЕУУ;

   b) изпратената заявка придобива качеството на електронен документ по смисъла на ЗЕДЕУУ;

   c) потвърждението/Подписването от страна на Потребителя, чрез еднократен код има правна сила и е равностойно на подписване/потвърждаване със собственоръчен подпис.

   За осигуряване на необходимата отчетност и спазване изискванията на ЗЕДЕУУ всяко потвърждение и/или подписване чрез КЕП или посредством код за сигурност от 2ФА, изпратен до предоставен от Потребителя телефонен номер, или чрез друг активиран в профила на Потребителя способ за подписване се регистрира върху съответния документ, за които се отнасят чрез поставянето върху документа на:

   a) дата и час на потвърждаване и/или подписване;

   b) минимално следните детайли на КЕП: Имена на подписващият – Distinguished Name (DN) fields -> Common Name;

   Или

   c) дата и час на потвърждаване и/или подписване;

   d) потребителско име;

   e) последни четири цифри от телефонния номер, до който е изпратен кода за сигурност от 2ФА;

   f) използвания код за сигурност

   Или

   g) дата и час на потвърждаване и/или подписване;

   h) потребителско име;

   i) идентификационни параметри на избрания способ за подписване

За гарантиране изискванията на ЗЕДЕУУ по отношение на автентичността на потвърдените и/или подписани документи същите се съхраняват в профила на Потребителя във формат непозволяващ тяхната последваща промяна.

5. Дружеството има право да променя обхвата на предлаганите чрез Портала за електронни услуги на Дружеството услуги. Всяка промяна ще бъде достъпна за Потребителя без да е необходимо подаването на ново заявление.

6. В случай на предоставяни услуги чрез Портала, за които вече има издадени правила за ползване, Потребителят изрично удостоверява съгласието си с приетите правила за съответната услуга чрез избор в елемент на портала, за което се създава запис (дата и час на потвърждението за приемане) в профила му.

7. Започнатите от страна на Потребителя, но все още незавършени заявки по т. 1 и т. 2 се запазват в профила на Потребителя за срок от 48 (четиридесет и осем) часа, след което се премахват от профила на Потребителя.

V. РЕД ЗА ЗАПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЕНИ ПРЕЗ ПОРТАЛА УСЛУГИ

1. В случаите на заявяване на платени услуги Потребителят дължи цената за тяхното изпълнение в размер съгласно утвърдения ценоразпис на Дружеството (https://www.electrohold-sales.bg/).

2. Срокът за заплащане на заявена от Потребителя платена услуга е до 5 (пет) календарни дни считано от датата на издаване на данъчна фактура за дължимата сума.

3. Срокът за изпълнение на заявена от Потребителя платена услуга е съгласно нормативно установените срокове и започва да тече от деня, следващ този, в който плащането на издадената данъчна фактура е постъпило по банковата сметка на Дружеството.

4. Не заплащането на фактурата на заявена от Потребителя платена услуга води до прекратяване изпълнението на услугата и издаване на кредитно известие към данъчната фактура с основание „отказ от заявена услуга”.

5. При промяна в цените на услугите, новите цени ще са валидни за услуги заявени след датата на влизане в сила на утвърдения нов ценоразпис. В тези случаи не се извършват корекции на вече заявени услуги с издадени и заплатени фактури.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Потребителят се задължава да пази и да не предоставя на трети лица информацията за достъп до потребителския си профил в Портала, както и личните данни, които се използват за регистрация в Портала.

2. Потребителят се счита за информиран, че предоставянето на личните и регистрационните му данни на трети лица може да доведе до неправомерна употреба на предоставените данни от страна на тези лица и/или използване на Портала при неспазване на настоящите правила, за което Дружеството не носи

отговорност, както и че всички действия от страна на тези трети лица ще пораждат валидни правни последици, които не могат да бъдат оспорвани от Потребителя.

3. При промяна на регистрираните в профила на Потребителя телефон и/или имейл адрес, същият се задължава да уведоми Дружеството в едноседмичен срок и да подпише ново Заявление за електронно обслужване, присъствено в център за обслужване на клиенти или през Портала, подписано с КЕП.

4. Промяната на потребителското име на създадения акаунт на Потребителя в Портала за електронни услуги може да бъде извършена единствено чрез подписване на ново Заявление за електронно обслужване.

5. За регистрирането си в Портала за електронни услуги и подаване на заявките по т. 1 и т. 2 на Раздел IV Потребителят предоставя необходимите лични данни, които Дружеството ще обработва за постигане на съответните цели при спазване на действащата нормативна уредба.

6. Потребителят има право да заявява:

    a) услуги за обектите, за които има сключен договор с „Електрохолд Продажби“ ЕАД и е регистриран като потребител на електрическа енергия по смисъла на действащата нормативна рамка;

    b) Сключване на договор и/или споразумение за продажба на електрическа енергия;

7. В случай, че Потребителят има един или повече обекта с неактивни (прекратени) договори с Дружеството, на Потребителя се предоставя възможност да достъпва наличната история в Портала за договорите и обектите, но не може да заявява услуги за обектите, предмет на тези договори.

8. Потребителят има право да получи информация за изпълнението на заявената от него услуга и информация за промяната в обхвата на предлаганите услуги в Портала за електронни услуги на Дружеството. Страните се споразумяват, че Потребителят има право да заявява новите услуги, без да е необходимо подаване на допълнително заявление.

9. Потребителят има право да получи изпълнение на заявените съгласно настоящите правила услуги.

10. Потребителят има право да откаже заявена, но не предоставена услуга чрез Портала. В случай на извършени разходи от Дружеството по предоставяне на услугата, същото може да откаже възстановяване на заплатена от Потребителя фактура за извършване на услугата.

11. Потребителят има право да заяви прекратяване на подписан договор чрез Портала. Условията за отказване на страната от договора са съгласно договорените в сключения договор условия и срокове.

12. Всяка злоупотреба с Портала е забранена и при условие, че е доказано извършена, Потребителят носи отговорност за нанесените щети.

VII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДРУЖЕСТВОТО

1. Дружеството има право да получи предварително заплащане от страна на Потребителя за изпълнение на услуга в размер, определен в утвърдените ценоразписи за услуги, в случай на заявяване на платена услуга.

2. Дружеството се задължава да спазва всички посочени в настоящите правила, както и в ОУ и подписаните договори с Потребителя срокове за изпълнение на услугите, както и да спазва технологията на работа, описана в тях.

3. Дружеството се задължава да издава фактура за всяка заявена, съгласно тези правила, платена услуга в следващия работен ден след регистриране на заявката в основната клиентска система на Дружеството.

4. Дружеството се задължава да уведомява Потребителя във всички случаи на възникнали проблеми, които възпрепятстват изпълнението на предмета на поисканата услуга в срок до края на следващия работен ден от установяване на събитието. Срокът за изпълнение на услугата се счита за удължен със срока, необходим за отстраняване на проблема.

5. Всички генерирани и приложени документи се пазят в базата данни на Портала за период не по-дълъг от 6 (шест) месеца от създаването им. След изтичане на този срок в базата данни на приложението може да се прегледат само основните данни на заявката.

6. Дружеството запазва правото си да откаже регистрация в Портала или да прекрати такава, когато са налице данни за злоупотреба с клиентските данни или не са спазени настоящите правила за ползване на услугата и/или законодателната уредба.

7. Дружеството запазва правото си да деактивира потребителски акаунт в случаите, когато:
    a) Потребителят наруши настоящите Правила за ползване;

    b) Потребителят не е достъпвал до профила си в Портала повече от 36 (тридесет и шест) месеца от последния си вход в системата. В срок от 30 (тридесет) дни, преди да изтече срока по предходното изречение, Дружеството ще изпрати автоматично уведомление до Потребителя за предстояща деактивация на профила, поради липса на активност.

VIII. ДЕЙСТВИЕ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Настоящите правила влизат в сила по отношение на конкретния потребител, считано от деня на получаване на достъп от Потребителя до Портала на основание подадено Заявление за електронно обслужване.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Дружеството си запазва правото да прекъсва, ограничава или прекратява работата или използването на Портала по всяко време, без да посочва конкретна причина. По

същия начин Потребителят може да спре да използва Портала по всяко време, като деактивира профила си.

2. Настоящите правила могат да бъдат изменяни едностранно от страна на Дружеството, като тези изменения следва да се публикуват на официалния интернет сайт и Портала за електронни услуги.

3. При промяна на правилата за ползване на Портала, Дружеството се задължава да уведоми Потребителя чрез съобщение в неговия профил и чрез имейл изпратен на регистрирания за комуникация имейл адрес. Известието, което ще съдържа новата версия на Правилата за ползване и датата на влизане в сила на тази промяна, ще бъде изпратено преди датата им на влизане в сила. В случай, че Потребителят не е съгласен с предложената промяна на Правилата за ползване, може да прекрати използването на Портала по всяко време. Ако Потребителят продължи да използва Портала след датата на влизане в сила на промяната на Правилата за ползване, то се счита, че той се съгласява с новата версия на Правилата за ползване.

4. За всички неуредени в настоящите правила въпроси се прилагат разпоредбите на действащите в Република България нормативни актове.

Тези Правила за електронно обслужване са валидни и в сила от 0 1.05.2022

г. „Електрохолд Продажби“ ЕАД