

ПРАВИЛА ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА ЕЛЕКТРОННА ЗАЯВКА ЗА ДОГОВОР С ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА ИНСТАНЦИЯ „ЕЛЕКТРОХОЛД ПРОДАЖБИ“ ЕАД

В СИЛА ОТ 01.05.2022 Г.

Благодарим Ви, че използвате услугата Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД! Вярваме, че онлайн администрирането на потребителски акаунт ще Ви осигури по-голямо удобство и спестяване на време.

Настоящите Правила за предоставяне на услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД (Правила) описват реда за регистрация за услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД на интернет портала на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, условията за ползване и изпълнението ѝ.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Доставчик; Дружество - „Електрохолд Продажби“ ЕАД в ролята му на доставчик на услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция (ДДПИ) „Електрохолд Продажби“ ЕАД

е-заявка за ДДПИ – електронно приложение за предоставяне на услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД

КЕП / е-подпис - квалифициран електронен подпис, който има значението на саморъчен подпис в отношенията с други лица.

Потребител - дееспособно физическо лице, регистрирало се за услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Потребителят може да е Физическо или Юридическо лице собственик и/или ползвател на обекти присъединени към мрежата на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД.

Интернет портал на Дружеството – интернет страница www.electrohold.bg/sales

Приложение – обособена интернет базирана функционалност за реализация и достъп до услугата „Електронна заявка за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

Център за обслужване на клиенти – офиси на Дружеството предназначени за работа с клиенти. Актуален списък с адреси и работно време е наличен на сайта на Дружеството.

Електронни комуникационни канали на Дружеството – имейл адрес: sales@electrohold.bg и форма за обратна връзка „Пишете ни“ за получаване на информация или заявяване на услуги, които могат да бъдат регистрирани чрез каналите.

Информационна линия – телефонна линия с номер 0700 10 010 за получаване на информация или заявяване на услуги, които могат да бъдат регистрирани по телефон.

IP Адрес („IP address") - уникален идентификационен номер, асоцииращ компютър, Интернет страница или ресурс на Потребителя, по начин, който позволява локализирането им в глобалната Интернет мрежа.

Електронна препратка - връзка, обозначена в определена Интернет страница, която позволява автоматизирано препращане към друга Интернет страница, информационен ресурс или обект чрез стандартизирани протоколи.

Имейл адрес - валиден електронен пощенски адрес (e-mail) за контакт.

Парола - избрана от Потребителя комбинация от букви, цифри и знаци, която заедно с имейл адреса му, индивидуализират същия. Паролата, заедно с имейл адресът му служи за достъп до потребителския профил.

Потребителски профил - обособена част от приложението, съдържаща информация за Потребителя, изисквана при регистрацията и съхранявана от Доставчика. Потребителският профил осигурява на Потребителя достъп до приложението, създаване на заявки за сключване на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД и др.

Плъгин - разширение към браузър, който управлява интернет съдържание, което браузърът не е предназначен да обработва.

WEB PKI – Плъгин, който поддържа цифрово подписване на документи, проверка на подпис и криптиране на документи. WEB PKI плъгина се предоставя от Lacuna Software.

Уебсайт / сайт („website") - обособено място в глобалната Интернет мрежа, достъпно чрез своя унифициран адрес (URL) по протокол HTTP, HTTPS или друг стандартизиран протокол и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение или други материали и ресурси.

ОБЩИ УСЛОВИЯ

Услугата „Електронна заявка за договор с доставчик от последна инстанция“ (наричана по-долу е-заявка за ДДПИ) се предоставя от „Електрохолд Продажби“ ЕАД, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1784, бул. Цариградско шосе № 159, бл. БенчМарк Бизнес Център, ЕИК 175133827, безплатно за всички клиенти, чиито обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД въз основа на съгласието на ползвателя с тези Правила за ползване на услугата е-заявка за ДДПИ.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД е администратор на лични данни, като такъв обработва предоставените му лични данни за негови КЛИЕНТИ, съгласно разпоредбите на действащото законодателство и не носи отговорност за попълнени неверни данни от КЛИЕНТА 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 „Електрохолд Продажби“ ЕАД лица, случаи. Пълната информация относно обработването на личните освен в изрично посочените в Политиката за защита на личните данни на

данни на КЛИЕНТИТЕ е налична в секция „Защита на личните данни“ на Интернет страницата на Дружеството – www.electrohold.bg/sales.

Поддръжката на приложението „е-заявка за ДДПИ“ се осигурява от „Електрохолд ИКТ“ ЕАД, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1784, бул. Цариградско шосе № 159, бл. БенчМарк Бизнес Център, ЕИК 203517599.

Доставчикът предоставя услугата на Потребителя посредством приложение и след извършване на регистрация за услугата „е-заявка за ДДПИ“ при съобразяване и стриктно спазване от страна на Потребителя на настоящите Правила.

За да ползвате услугата „е-заявка за ДДПИ“ е необходимо да имате валиден квалифициран електронен подпис (КЕП) и да инсталирате плъгин-а WEB PKI.

WEB PKI е индивидуална разработка на Lacuna Software и „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за цялостната работа на плъгина или нанесени вреди при ползването му.

Електронното приложение „е-заявка за ДДПИ“ на „Електрохолд Продажби“ ЕАД Ви позволява да генерирате, подпишете електронно и изпратите за подпис от страна на Дружеството договор и/или споразумение с доставчик от последна инстанция за точки на доставка, присъединени към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, за които Дружеството притежава лицензия за дейността "доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция".

СЪЗДАВАНЕ НА АКАУНТ, ДОСТЪП И СИГУРНОСТ

Ако желаете да използвате услугата „е-заявка за ДДПИ“ е необходимо да създадете потребителски акаунт и да го защитите правилно. Можете да поверите управлението на Вашия акаунт на трето лице, при условие, че бъде предоставено нотариално заверено пълномощно удостоверяващо правомощията на лицето да управлява профила Ви и да сключва договори с ДПИ от Ваше име.

Акаунтът се създава в следствие на успешна регистрация, която включва задължителна проверка на Вашата самоличност и сигурност на достъпа до „е-заявка за ДДПИ“ с парола. За оптимално ползване на услугата, Потребителят трябва да се определи в една от следните роли:

- Търговец на електрическа енергия, представляващ клиент/и;
- Клиент Физическо лице;
- Клиент Юридическо лице.

При регистрация Потребителят трябва да предостави:

- Електронна поща (имейл), с която разполага и е под единствения контрол на Потребителя. Електронната поща ще бъде ползвана и на по-късен етап за вход в системата като потребителско име за идентификация;
- Имена на регистриращия се Потребител;
- Телефон за връзка с регистриращия се Потребител;

- EIC номер на Търговец на електрическа енергия (при регистрация като Търговец);
- Последни 4 цифри на ЕГН (при регистрация на клиент Физическо лице);
- ЕИК номер (при регистрация на клиент Юридическо лице);
- Имена на корпоративен представител (при регистрация на клиент Юридическо лице).

Използвайки „е-заявка за ДДПИ“, Потребителят приема Правилата за ползване и се задължава да не прави потребителския си акаунт или лични данни, които позволяват регистрацията или достъп до потребителския акаунт, да бъдат достъпни за трети страни. Всеки Потребител е длъжен да защити своя акаунт и споменатите данни срещу злоупотреба от трети страни.

Като част от този ангажимент трябва да бъдат спазвани поне следните мерки:

- Да не се разкрива имейла за вход (потребителско име), парола или други данни и документи, които позволяват регистрацията или достъп до Вашия потребителски акаунт на трети лица и да бъдат защитавани колкото е възможно по-добре.
- Да се използват сигурни и надеждни пароли (силната парола може да бъде комбинация от осем знака, съдържащи малки и главни букви, цифри и символи), което ще направи по-трудно злоупотребата с акаунта на всеки Потребител.
- Да не се позволява електронно запомняне на паролата на потребителския акаунт на Потребителя и да бъде променяна редовно.
- Потребителят, който използва приложението „е-заявка за ДДПИ“ да има сигурно оборудване, софтуер и интернет връзка, за да осигури сигурност и достатъчна защита срещу злоупотреба.
- При прекратяване на работа в приложението и при отдалечаване на Потребителят от компютъра е необходимо да се излезе от Приложението „е-заявка за ДДПИ“.
- Потребителят се задължава незабавно да уведоми на телефон 0700 10 010 или на имейл sales@electrohold.bg за всеки факт, който може да доведе до злоупотреба с акаунт в приложението „е-заявка за ДДПИ“.

Независимо от гореизложеното, Дружеството запазва правото си да откаже регистрацията 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.

Всяка злоупотреба с услугата „е-заявка за ДДПИ“ е забранена и при условие, че е доказано извършена, Вие носите отговорност за нанесените щети.

След заявяване на услугата Потребителят получава имейл за потвърждение на заявката в рамките на 48 часа от заявяването.

След извършване на успешна регистрация Потребителят получава уведомителен имейл с начална, машинно генерирана парола и указания за влизане в приложението и достъп до електронните документи. След идентификация с имейл и парола, Потребителят има постоянен онлайн достъп до него с възможност за преглед и сваляне на документите.

При първичен достъп до Потребителския си профил, е препоръчително Потребителят да генерира и смени машинно генерираната парола с персонална.

КАКВО МОЖЕТЕ ДА ИЗПОЛЗВАТЕ

„Електрохолд Продажби“ ЕАД предоставя лесно управление на онлайн заявки, свързани с процеса по сключване на договори и споразумения с ДПИ.

Услугата „Е-заявка за ДДПИ“ дава възможност за комуникация между Потребител и Дружеството, която е наравно с другите използвани методи за комуникация между страните. Комуникацията чрез „е-заявка за ДДПИ“ се счита за писмена комуникация. Писмените съобщения, изпратени на Приложението „е-заявка за ДДПИ“ до другата страна, ще се считат за доставени в момента, в който са предоставени в приложението „е-заявка за ДДПИ“ и/или посочен имейл адрес за комуникация на другата договаряща страна.

Услугата „Е-заявка за ДДПИ“ дава възможност за:

- Създаване на проект на договор с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД и проект на споразумение към договора, съдържащо списък с обекти (Точки на доставка), запазване на проекта на документ на локално устройство с цел електронно подписване;
- Електронно подписване на създадените проекти на документи без да е необходимо локално сваляне на документа/ите;
- Подаване на заявка за подпис на договор и споразумение към договора с доставчик от последна инстанция „Електрохолд Продажби“ ЕАД до Дружеството.
- Позволява на Потребителят на приложението да получи информация чрез съобщения в „е-заявка за ДДПИ“ и на посочения за комуникация имейл адрес за етап на обработка и сключени договори чрез посочените от тях данни.

Потребителят носи отговорност за навременността, точността и пълнотата на личните данни и допълнителна информация, която предоставя или съобщава в рамките на Приложението „езаявка за ДДПИ“.

Достъпният преглед на информацията е с информативен характер и съдържа избрани данни, които се отнасят до индивидуалните договорни отношения между клиент и Дружеството. Предоставяната информация е от информационна система на Дружеството по такъв начин, че тя да е пълна и вярна.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Периодът на опресняване на информацията между приложението „е-заявка за ДДПИ“ и информационна система на Дружеството е до 24 часа.

Незавършените заявки от потребителят се запазват в срок от 7 дни. В случай че заявката не се завърши в този срок, тя се премахва от базата данни на е-заявка за ДДПИ и не може да бъде довършена.

Срокът за обработка на заявката и подпис на ДДПИ е не по-малко 5 (пет) работни дни, като срокът за всички заявки подадени след 17:00 в работни дни или подадени в празнични дни, започва да тече от следващия работен ден.

ДДПИ не се счита за валиден до подписването от двете договарящи се страни.

При подпис или отказ от подписване на документите от страна на Дружеството по генерирана и изпратена заявка от потребителя, задължително се изпращат уведомителни съобщения в потребителския профил.

Двустранно подписаните документи или уведомления за отказ от подписването им от страна на Дружеството се изпращат на регистрирания за комуникация с потребителя имейл, регистриран в Приложението „е-заявка за ДДПИ“.

Потребителите тип Търговец имат задължението да уведомят крайните си клиенти за стартираните и отказани процедури, както и да им предоставят подписани документи от тяхна и от страна на Дружеството, в ролята му на ДПИ.

При създадена заявка от потребител тип Търговец, Дружеството няма задължението да уведомява крайните клиенти за стартирани и/или приключени процедури по заявки за сключване на договор и споразумение с ДПИ. Въпреки това, Дружеството, по своя преценка има право да предостави информацията до крайните клиенти за стартираната и/или приключена процедура по сключване на договор с ДПИ, включително да предостави двустранно подписаните документи от Дружеството и потребителя - заявител.

Всички генерирани и приложени документи се пазят в базата данни на приложението е-заявка за ДДПИ 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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

„Електрохолд Продажби“ ЕАД запазва правото си едностранно да промени тези Правила за ползване или да ги замени изцяло с нови.

При промяна на правилата за ползване на услугата „е-заявка за ДДПИ“ ще бъдете уведомени чрез съобщение в профила Ви и имейл изпратен на регистрирания за комуникация адрес в профила Ви в „е-заявка за ДДПИ“. В тези случаи можем да анулираме Вашия потребителски акаунт и, ако е необходимо, да ограничим или прекратим работата на „е-заявка за ДДПИ“.

Известието, което ще съдържа новата версия на Правилата за ползване и датата на влизане в сила на тази промяна, ще бъде изпратено чрез „е-заявка за ДДПИ“ не по-късно от 14 (четиринадесет) дни 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 услугата „е-заявка за ДДПИ“ по всяко време и да се оттегли от Споразумението за предоставяне на услуги на „е-заявка за ДДПИ“. Ако Потребителят продължи да използва „е-заявка за ДДПИ“ след датата на влизане в сила на промяната на Правилата за ползване, той автоматично се съгласява с новата версия на Правилата за ползване.

Дружеството си запазва правото да прекъсва, ограничава или прекратява работата или използването на „е-заявка за ДДПИ“ по всяко време, без да посочва причина. По същия начин Потребителят може да спре да използва услугата „е-заявка за ДДПИ“ безплатно по всяко време, като се свърже с Дружеството на телефон 0700 10 010, имейл sales@electrohold.bg или форма „Пишете ни“.

Дружеството запазва правото си да се откаже от Споразумението за предоставяне на услугата „е-заявка за ДДПИ“ и да анулира потребителски акаунт в случаите, когато:

- Потребителят наруши тези Правила за ползване;
- Потребителят не се е логвал в „е-заявка за ДДПИ“ повече от 24 месеца от последния си вход в системата.

Поради безплатното предоставяне на услугата „е-заявка за ДДПИ“, Дружеството не носи отговорност за имуществени или неимуществени вреди, които Потребителят може да претърпи във връзка с използването на услугата „е-заявка за ДДПИ“. По-специално, Дружеството не носи отговорност за последиците от отказ на услугата „е-заявка за ДДПИ“, за последиците, които разкриването на потребителски акаунт, телефон или имейл може да има от трета страна, т.е. за неправомерен достъп до „е-заявка за ДДПИ“ или злоупотребата с тях.

В случай че забележите друго несъответствие или технически проблем при работа с Приложението „е-заявка за ДДПИ“, Ви молим, да ни уведомите незабавно на телефон 0700 10 010 или имейл sales@electrohold.bg.

Тези Правила за ползване са валидни и в сила от 01.05.2022 г.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД