



## ОБЩИ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДИСТАНЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ ВЪВ ВРЪЗКА С ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

### I. ОБХВАТ

Настоящите правила регламентират предоставянето на посочените по-долу дистанционни услуги от страна на „ЧЕЗ Електро България“ АД.

1. Потребителят може да направи заявка за изпълнение на желаните услуги, а „ЧЕЗ Електро България“ АД (Дружеството) приема да изпълни тези заявки в предвидените в Общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия (ОУ) и настоящите правила, срокове и срещу заплащане на съответната цена (ако извършването на услугата е платено). Извършването на услугите се заявява по телефон, по електронен път или по друг, предложен от Дружеството начин.
2. Потребителят дължи цена за извършването на заявените услуги, платима в сроковете, посочени в Приложение 1 към тези правила, и в размер съгласно актуалните цени за извършването им, посочени в утвърдения ценоразпис на Дружеството.
3. Според настоящите правила страните се договарят, че Потребителят може да заяви по телефон, по електронен път или друг предложен от Дружеството начин, извършване на услуга за обектите, за които са налице договорни отношения за продажба на електрическа енергия, по които Потребителят е страна. Заявяването на услугите може да се отнася само и единствено до тези обекти и се извършва чрез посочените по-долу телефон и електронна поща, като идентификацията на Потребителя се осъществява с дефинирани от него, при подписване на заявлението, таен въпрос и съответстващ му отговор.

### II. ЗАПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЕНА УСЛУГА

1. Потребителят се задължава да заплати поисканата услуга, в случай на заявяване на платена такава, не по-късно от 10 (десет) календарни дни от датата на издаване на данъчна фактура за дължимата сума.
2. Срокът за изпълнение на заявената платена услуга е съгласно ОУ и започва да тече от деня, следващ този в който е постъпило съответното плащане по банковата сметка на Дружеството.
3. Незаплащането на платена услуга води до обезсилване на подадената заявка за нея и Дружеството няма по-нататъшни ангажименти по изпълнението ѝ. След изтичане на срока по т. 1, Дружеството издава кредитно известие към издадената фактура с основание за издаване на известието „отказ от заявената услуга“.
4. Цените на предоставяните услуги могат да бъдат променяни по реда, предвиден в действащото законодателство.
5. Дружеството има право да променя обхвата на предлаганите услуги, описани в Приложение 1 към настоящите правила, без да е необходимо подаването на допълнително заявление.

### III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Съгласно чл. 13, т. 5 от ОУ, Потребителят се задължава да уведоми Дружеството в 30 (тридесет) дневен срок за всяка промяна, свързана с личните му данни или собствеността или другите основания, на които „ЧЕЗ Електро България“ АД доставя електрическа енергия.
2. Потребителят е отговорен изцяло за съхранението на вписаните от него таен въпрос и отговор за идентификация и за предоставянето им на трети лица, като Потребителят се счита за информиран, че при злоупотреба с тях от страна на трети лица, Дружеството не носи отговорност, както и че всички действия от тяхна страна ще поражат валидни правни последици и не могат да бъдат оспорвани от него.
3. При промяна на посочените телефони и/или електронна поща, Потребителят се задължава да уведоми Дружеството в едномесечен срок и да подпише ново Заявление за дистанционно обслужване, като за периода до подписването му Дружеството не е задължено да приема изпълнение на заявени услуги.
4. Промяната на действащите таен въпрос и отговор може да бъде извършена единствено със съгласие на потребителя чрез подписване на ново Заявление за дистанционно обслужване.
5. Потребителят декларира, че всички лични данни, които предоставя във връзка с изпълнението на настоящето заявление, могат да бъдат съхранявани и обработвани с негово съгласие от Дружеството за постигането на целите, за които то е подписано.
6. Потребителят има право да получи информация за изпълнението на заявената от него услуга и информация за промяната в обхвата на предлаганите услуги, включени в Приложение 1 към настоящите правила. В последния случай страните се споразумяват, че Потребителят има право да заявява новите услуги, без да е необходимо подаване на допълнително заявление.
7. Потребителят има право да получи изпълнение на заявените съгласно настоящите правила услуги.

### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДРУЖЕСТВОТО

1. Дружеството има право да получи предварително заплащане от страна на Потребителя за изпълнение на услугата в размер, определен в утвърдените ценоразписи за услуги, в случай на заявяване на платена услуга. Цените на предоставяните услуги могат да бъдат променяни по реда, предвиден в действащото законодателство.
2. Дружеството има право да променя обхвата на предлаганите услуги, посочени в Приложение 1 към настоящите правила, без да е необходимо подаването на допълнително заявление.
3. Дружеството се задължава да спазва всички посочени в ОУ и настоящите правила срокове за изпълнение на услугите, както и да спазва технологията на работа, описана в тях.
4. Дружеството се задължава да издава фактура за всяка заявена, съгласно тези правила, платена услуга в следващия работен ден след получаване на заявката.
5. 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.
6. Дружеството се задължава да обработва всички лични данни, предоставени му от Потребителя в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни, и да предприеме необходимите мерки по тяхното съхранение.

## **V. ДЕЙСТВИЕ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА**

1. Настоящите правила влизат в сила, считано от деня на подаването на заявлението за предоставяне на дистанционно обслужване.
2. Настоящите правила пораждат действие по отношение на потребителя за срок от 5 години, считано от деня на подаването на заявлението за предоставяне на дистанционно обслужване.

## **VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА**

1. Настоящите правила се прекратяват с изтичане на срока, посочен в предходния Раздел.
2. Подписаното заявление се счита за автоматично прекратено по отношение на който и да е от обектите от момента, в който възникне обстоятелство, вследствие на което Потребителят не е вече „потребител“ за същите обекти по смисъла на чл. 4 от ОУ на „ЧЕЗ Електро България“ АД.

## **VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Настоящите правила могат да бъдат изменяни едностранно от страна на Дружеството, като тези изменения следва да се публикуват на електронната страница на същото.
2. За всички неуредени в настоящите правила въпроси се прилагат разпоредбите на действащите в Република България нормативни актове.