

ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА ПРОДАЖБА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ НА
“Електрохолд Продажби” ЕАД

Глава първа
Общи положения

Раздел I

Въведение

Чл. 1. (1) С тези Общи условия се урежда продажбата на електрическа енергия от "Електрохолд Продажби" ЕАД на битовите клиенти, чиито обекти са присъединени на ниво ниско напрежение към електроразпределителна мрежа на територията, за която "Електрохолд Продажби" ЕАД притежава лицензия № Л-135-11 от 29.11.2006 г. за дейността „обществено снабдяване с електрическа енергия“, в случаите когато тези клиенти не са избрали друг доставчик.

(2) "Електрохолд Продажби" ЕАД, в качеството си на Краен снабдител, осъществява дейността по обществено снабдяване с електрическа енергия в границите на лицензионната си територия.

(3) "Електрохолд Продажби" ЕАД осигурява снабдяването с електрическа енергия на битовите клиенти, чиито обекти са присъединени на ниво ниско напрежение към електроразпределителна мрежа на "Електроразпределителни мрежи Запад" ЕАД, когато тези клиенти не са избрали друг доставчик.

(4) Снабдяването с електрическа енергия от краен снабдител е услуга от обществен интерес по смисъла на ЗЕ.

(5) "Електрохолд Продажби" ЕАД е координатор на специална балансираща група по смисъла на правилата по чл. 91, ал. 2 от Закона за енергетиката, с членове - клиентите, чието снабдяване с електрическа енергия осигурява.

Раздел II

Понятия и определения

Чл. 2. В тези общи условия и във всички приложения, представляващи неразделна част от тях, използваните понятия и дефиниции ще имат следното значение:

1. **"Битов клиент"** е клиент, който купува електрическа енергия за собствени битови нужди;

2. **„Услуги свързани с лицензираната дейност“** или **„други услуги“** са услугите, които се предоставят допълнително на Клиента по утвърден и публикуван на електронната страница на дружеството ценоразпис, включващ както услуги, по регулирани от КЕВР цени, така и услуги по цени, определени от "Електрохолд Продажби" ЕАД;

3. **„Оператор на електроразпределителната мрежа“** е лице, което осъществява разпределение на електрическа енергия по електроразпределителна мрежа и отговаря за функционирането на електроразпределителна мрежа, за нейната поддръжка, развитието ѝ на дадена територия и за взаимовръзките ѝ с други мрежи, както и за осигуряването в дългосрочен план на способността на мрежата да покрива разумни искания за разпределяне на електрическа енергия – за настоящите Общи условия означава „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД;

4. **„Клиентски номер“** – уникален цифров код, който идентифицира клиента в клиентската система на „Електрохолд Продажби“ ЕАД;

5. **„Компетентен орган“** означава всеки централен или местен орган, който по силата на действащото законодателство има правомощия да дава задължителни препоръки, решения, разрешения или указания на страните по тези ОУПЕЕ (Общи условия за продажба на електрическа енергия);

6. „**Краен снабдител**“ е енергийно предприятие, снабдяващо с електрическа енергия обекти на битови клиенти, присъединени към електроразпределителна мрежа на ниво ниско напрежение, в съответната лицензионна територия, когато тези клиенти не са избрали друг доставчик;

7. „**Мрежови услуги**“ са достъп до електропреносната мрежа, пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа, достъп до електроразпределителните мрежи и пренос на електрическа енергия през електроразпределителните мрежи;

8. „**Обект**“ е всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот на клиент, в които се консумира електрическа енергия. Обектът е съвкупност от терен, сгради, технологично оборудване, електрически съоръжения и уреди, обособени самостоятелно по отношение измерването на електрическа енергия;

9. „**Средства за търговско измерване**“ („**СТИ**“) са технически средства за измерване, които имат метрологични характеристики и са предназначени да се използват за измерване самостоятелно или свързано в едно или повече технически средства при продажбата на електрическа енергия;

10. „**Уязвими клиенти**“ са битови клиенти, които получават целеви помощи за електрическа енергия съгласно Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му или друг нормативен акт, който регулира правоотношенията във връзка с мерките за социална защита на крайни клиенти.

Раздел III

Страни

Чл. 3. Страни по договорите за продажба на електрическа енергия са:

1. „Електрохолд Продажби“ ЕАД, регистрирано в Търговския регистър при Агенцията по вписванията под ЕИК 175133827, ИН по ЗДДС: BG 175133827, със седалище и адрес на управление бул. „Цариградско шосе“ № 159, БенчМарк Бизнес Център, район „Младост“, наричано за краткост „**Продавач**“.

2. Всяко лице, което съгласно действащото законодателство може да бъде клиент на крайния снабдител, чийто обект е присъединен на ниво ниско напрежение към електроразпределителната мрежа на „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД, наричано за краткост „**КЛИЕНТ**“.

Чл. 4. (1) Правата и задълженията на клиент може да упражнява и друго лице при условие, че собственикът или титулярят на вещното право на ползване на имота е представил изрично писмено съгласие, дадено пред продавача или пред нотариус с нотариална заверка на подписа, това лице да бъде клиент за определен срок.

(2) Всички фактури се издават на лицето, явяващо се КЛИЕНТ на „Електрохолд Продажби“ ЕАД по смисъла на предходната алинея.

(3) В случаите, когато правото на собственост принадлежи на няколко лица, то правата и задълженията на КЛИЕНТ се упражняват от всички тях заедно, чрез пълномощник или чрез избран от тях съсобственик, който упражнява правата и задълженията на КЛИЕНТ по сделката за продажба.

(4) В случаите на режим на етажна собственост правата и задълженията на КЛИЕНТ по отношение на електрическата енергия, консумирана от общите части на сградата се упражняват от управителен съвет (управител), избран от общото събрание на етажната собственост или избран от сдружението на собствениците или друго упълномощено лице в съответствие със Закона за управление на етажната собственост.

(5) В случаите, когато настъпи промяна в предназначението на обекта, в който се използва електрическа енергия, клиентът е длъжен писмено да заяви това пред продавача и да представи всички документи, удостоверяващи промяната на предназначението.

Глава втора

Предмет на Общите условия, срок и цени

Раздел I

Предмет на Общите условия

Чл. 5. (1) Общите условия за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД регламентират продажбата на електрическа енергия и предоставянето на други услуги на битовите КЛИЕНТИ, чиито съоръжения и/или обекти са присъединени към електроразпределителната мрежа на “Електроразпределителни мрежи Запад” АД на ниво ниско напрежение, когато тези КЛИЕНТИ не са избрали друг доставчик.

(2) Тези Общи условия уреждат:

1. Правата и задълженията на страните;
2. Условието за започване на продажбата;
3. Информацията, която продавачът предоставя на клиентите;
4. Срока на договора;
5. Ред за заплащане на електрическата енергия;
6. Условието и реда за прекратяване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия;
7. Отговорностите на страните при неизпълнение на задълженията им.

Чл. 6. Снабдяването с електрическа енергия от краен снабдител е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката и се извършва при спазване на принципите на публичност, равнопоставеност и прозрачност.

Раздел II

Условия за започване на продажбата

Чл. 7. (1) Продажбата на електрическа енергия от „Електрохолд Продажби“ ЕАД започва в 7 (седем) дневен срок от датата на подаване на писмено заявление, освен в случаите, в които продавачът има право да откаже да започне продажбата.

(2) За начало на продажбата се счита моментът, в който „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД постави под напрежение електрическите съоръжения до границата на собственост.

Чл. 8. (1) При подаване на заявлението по чл. 7 КЛИЕНТЪТ следва да представи на „Електрохолд Продажби“ ЕАД идентифицираща информация и документи относно следното:

1. Трите имена по документ за самоличност, единен граждански номер (ЕГН), постоянен адрес, телефон за контакт, административен адрес на обекта, снабдяван с електрическа енергия и адрес за кореспонденция, както и електронна поща, в случай че клиентът разполага с такава и желае да я предостави на Продавача;

2. Документи, легитимиращи заявителя като КЛИЕНТ по смисъла на чл. 3 и 4 от настоящите ОУПЕЕ, в това число документ за собственост/документ удостоверяващ учредено вещно право

на ползване върху имота, разрешение за ползване за ново присъединен обект или за обект с променено предназначение, договор за наем заедно с нотариално заверена декларация за съгласие от собственика по чл. 4, пълномощно в посочените в настоящите ОУПЕЕ случаи, както и други официални документи, удостоверяващи правото на собственост на заявителя (удостоверения за наследници, постановления на съдебни изпълнители за възлагане на недвижим имот, протокол от заседание на общо събрание за общите части на сградите в режим на етажна собственост, съдебни решения и др.).

(2) Заявлението за продажба на електрическа енергия за обекти в сгради в режим на етажна собственост, които съгласно чл. 38 от Закона за собствеността са предназначени за общо ползване (асансьори, стълбищно осветление и др.), се подписва от управителен съвет (управител) на сдружението на собствениците или лице, упълномощено от общото събрание на етажната собственост. В тези случаи към заявлението се представя изрично писмено пълномощно или препис извлечение от протокол на общото събрание със списък на упълномощилите го лица.

(3) Към заявлението КЛИЕНТЪТ декларира:

1. Че електрическите инсталации в обекта, който заявява за продажба на електрическа енергия, съответстват на изискванията за безопасност и техническите норми;
2. В случай, че клиентът не е съгласен с разпоредби на общите условия в срок до 30 дни от приемането им от клиента има право да внесе при Продавача заявление, в което да предложи специални условия и при постигане на съгласие с Продавача специалните условия, различни от публикуваните общи условия, се отразяват в допълнителни писмени споразумения;
3. Че електрическата енергия ще бъде използвана за битови нужди.
4. Че е фактически ползвател на имота, към датата на която подава заявление по чл. 7.

(4) КЛИЕНТЪТ представя пред „Електрохолд Продажби“ ЕАД за преглед и информация оригиналите или заверени с вярно с оригинала копия от документите, удостоверяващи правото му на собственост или вещно право на ползване върху имота.

(5) Всички документи, с изключение на тези по ал. 4 от настоящия член се предоставят като копие на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

(6) Във всички случаи, лицето което подава заявлението, представя документ за самоличност, а в случай че заявлението се подава от пълномощник, последният предоставя на “Електрохолд Продажби” ЕАД пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(7) Предоставените лични данни на основание на предходните алинеи се обработват съгласно приложимото законодателство за защита на личните данни.

Чл. 9. (1) „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да откаже започване на продажба на електрическа енергия в следните случаи:

1. ако заявителят не е представил съответните документи, посочени в чл. 7 и чл. 8;
2. ако за същия обект има действащ договор за продажба на електрическа енергия с друг КЛИЕНТ, освен в случаите, когато този КЛИЕНТ е престанал да бъде фактически ползвател на имота;
3. ако заявителят има просрочени неплатени парични задължения към „Електрохолд Продажби“ ЕАД;
4. в случаите, предвидени в нормативни актове или по силата на акт на компетентен орган;

Чл. 10. Продажбата на електрическата енергия се извършва и собствеността върху електрическата енергия се прехвърля на клиента на границата на собственост на електрическите съоръжения на клиента с електроразпределителната мрежа.

Раздел III

Цени

Чл. 11. „Електрохолд Продажби“ ЕАД продава на КЛИЕНТИТЕ електрическа енергия по регулирани от КЕВР цени. „Електрохолд Продажби“ ЕАД предоставя и други услуги по чл. 2, т. 2 по ценоразпис, включващ както услуги, по регулирани от КЕВР цени, така и услуги по цени, определени от „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Информация за видовете услуги и техните цени се предоставя на клиентите в Центровете за обслужване на клиенти, на Интернет страницата на дружеството, чрез телефонна линия и др.

Раздел IV

Срок на действие

Чл. 12. Снабдяването с електрическа енергия, предмет на тези Общи условия, не се ограничава със срок, освен в случаите, предвидени в тези общи условия, както и в случай, че в заявлението по чл. 7 клиентът поиска предоставяне на услугата за определен срок.

Глава трета

Права и задължения на страните

Раздел I

Права и задължения на клиента

Чл. 13. КЛИЕНТЪТ има право:

1. да получава услугите, предмет на настоящите ОУПЕЕ;
2. да избира свободно начина на плащане с официалната парична единица в България в рамките на действащото законодателство;
3. да изисква спазването от „Електрохолд Продажби“ ЕАД на всички срокове съгласно тези ОУПЕЕ;
4. да получава от Продавача в качеството му на краен снабдител, предвидената в действащото законодателство информация;
5. да бъде своевременно уведомяван за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия от „Електрохолд Продажби“ ЕАД в случаите и по реда, предвидени в действащото законодателство;
6. Да подава жалби и/или възражения;

Чл. 14. (1) КЛИЕНТЪТ се задължава:

1. да подаде заявление за продажба на електрическа енергия по образец, както и да представи посочените в чл. 7 и чл. 8 документи;
2. да заплаща стойността на фактурираната електрическа енергия в сроковете и по начина, определени в тези ОУПЕЕ, както и дължимите суми за заявените от него други услуги, свързани с лицензионната дейност;
3. да уведоми писмено “Електрохолд Продажби ” ЕАД в 30 (тридесет) дневен срок от датата на всяка настъпила промяна на представени от КЛИЕНТА лични данни и/или настъпили промени в обстоятелства, фактически и правни отношения, включително смяна на собствеността или правото на ползване, касаещи КЛИЕНТА и/или ползвания от него обект;

4. да уведоми писмено "Електрохолд Продажби" ЕАД при извършена промяна на предназначението на имота съгласно действащото законодателство в 30 (тридесет) дневен срок от датата на промяната;

(2) Задължение за уведомяване във връзка с настъпила промяна, свързана със собствеността и фактическото ползване на обекта възниква за:

- наследника/наследниците при наследяване на обекта;
- двете страни по сделка за покупко-продажба на обект или друга сделка, в резултат на която се прехвърля собствеността или правото на ползването на обекта;
- наемодателя и наемателя, при сключване или прекратяване на договор за наем на електрозахранен обект, в случаите когато наемодателят е предоставил съгласието си наемателят да бъде клиент на Продавача.

Чл. 15. Лицето, получило статут на уязвим клиент в съответствие със Закона за социалното подпомагане и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, подава заявление в мястото за обслужване на клиенти, като представя към него и необходимите документи, доказващи ползването на целеви помощи за електрическа енергия.

Чл. 16. КЛИЕНТИ на „Електрохолд Продажби“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат безплатна справка за потреблението си за изминал период от време, но за не повече от 36 (тридесет и шест) месеца назад от датата на подаване на искането от КЛИЕНТА.

Чл. 17. (1) КЛИЕНТИ на „Електрохолд Продажби“ ЕАД с доказан статут на уязвими клиенти, имат право да поискат разсрочване на задължения от текущия отоплителен сезон при облекчени условия.

(2) В случай, че между „Електрохолд Продажби“ ЕАД и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, „Електрохолд Продажби“ ЕАД няма право да прекъсне продажбата на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на условията от споразумителния протокол от страна на КЛИЕНТА.

(3) При неспазване на условията от споразумителния протокол, „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поиска прекъсване на снабдяването с електрическа енергия.

(4) Договарянето на разсрочено плащане не освобождава КЛИЕНТА от задължението да заплаща текущите си задължения.

Раздел II

Права и задължения на Продавача

Чл. 18. „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право:

1. временно да преустанови снабдяването с електрическа енергия и в тази връзка да поиска временно преустановяване на преноса на електрическа енергия към КЛИЕНТИТЕ при спазване на тези ОУПЕЕ и действащото законодателство;

2. да събира вземанията си за доставена електрическа енергия, както и за предоставени други услуги по чл. 2, т. 2 по реда на действащото законодателство;

3. да определи период на фактуриране по-кратък от един месец, включително в случаите, когато операторът на електроразпределителната мрежа определи период на отчитане по-кратък от един месец.

Чл. 19. „Електрохолд Продажби“ ЕАД се задължава:

1. да снабдява с електрическа енергия при условията на равнопоставеност всеки КЛИЕНТ, чийто обект е разположен на лицензионната територия;

2. да потвърди пред „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД встъпването в договорни отношения с КЛИЕНТА за продажба на електрическа енергия, както и да започне продажбата на електрическа енергия от датата на поставяне под напрежение на електрическите съоръжения до границата на собственост;
3. да пази поверителността на личната информация на КЛИЕНТИТЕ и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на приложимото законодателство;
4. да съхранява информация за фактурирана електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период, не по-кратък от 36 (тридесет и шест) месеца;
5. да осигури центрове за работа с клиенти, както и телефон за информация и подаване на сигнали и оплаквания, номера на който да го обявява в средствата за масово осведомяване и в тази връзка да води регистри за постъпилите обаждания с дата и час;
6. да дава писмени отговори на подадени от клиент писмени заявления и жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им;
7. да обявява утвърдените от КЕВР нови цени в срок до 7 (седем) дни след всяка промяна на видно място в централите за обслужване на клиенти и на интернет страницата на дружеството;
8. да дава разяснения на клиентите относно цените на електрическата енергия при тяхната промяна;
9. да разяснява правата и задълженията на КЛИЕНТИТЕ по настоящите ОУПЕЕ;
10. да спазва сроковете, предвидени в тези ОУПЕЕ.

Глава четвърта

Информация, предоставяна от Продавача

Чл. 20. (1) „Електрохолд Продажби“ ЕАД публикува на страницата си в интернет и помества в централите за обслужване на клиенти или по друг подходящ начин следната информация:

1. действащи цени за електрическа енергия и цени за предоставяни услуги;
2. начини и срокове за плащане;
3. процедурата за смяна на доставчик на електрическа енергия;
4. услугите, които „Електрохолд Продажби“ ЕАД допълнително предоставя, както и техните цени по действащия ценоразпис;
5. местонахождение на централите за обслужване на клиенти и телефонен номер за връзка с дружеството;
6. изготвяне на окончателна изравнителна сметка при смяна на доставчика;
7. дела на всеки енергиен източник в общата доставена енергия от доставчика през предходната календарна година по разбираем и ясно съпоставим начин;
8. съществуващи източници на обществено достъпна информация за въздействието върху околната среда по отношение най-малко на емисиите на въглероден диоксид и радиоактивните отпадъци – резултат от производството на електрическа енергия от различните енергийни източници, в общата доставена енергия от доставчика през предходната година;
9. информация относно средствата за уреждане на спорове;
10. контролен списък, приет от Европейската комисия, съдържащ практическа информация за правата на клиента.

(2) Информацията по ал. 1, може да се предоставя и на телефонния номер, както и на електронния адрес за връзка с „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

Чл. 21. (1) В срок до 7 (седем) дни от получаване на решение на КЕВР за утвърждаване на нови цени за продажба на електрическа енергия, „Електрохолд Продажби“ ЕАД публикува утвърдените му цени на интернет страницата си и в центровете за обслужване на клиенти.

(2) Цените за услугите по чл. 11 от тези ОУПЕЕ се публикуват на интернет страницата на дружеството и центровете за обслужване на клиенти в срок от 7(седем) дни от влизането им в сила.

Чл. 22. (1) При проявен интерес от страна на КЛИЕНТА за смяна на доставчика, ПРОДАВАЧЪТ го информира за възможностите да избере друг доставчик на електрическа енергия и процедурата, по която става това.

(2) Смяната на доставчика при спазване на договорните условия не е съпроводена с допълнителни задължения за клиента.

Глава пета

Фактуриране и заплащане

Раздел I

Фактуриране

Чл. 23. (1) „Електрохолд Продажби“ ЕАД фактурира дължимите от КЛИЕНТА суми въз основа на предоставените от оператора на електроразпределителната мрежа валидирани данни за измереното количество електрическа енергия и мощността за обекта.

(2) Фактурата, издавана от „Електрохолд Продажби“ ЕАД, задължително съдържа представени по ясен и разбираем за клиента начин - клиентски номер, количеството електрическа енергия за отчетния период, стари и нови показания на СТИ, продължителност на периода, тарифни цеки за електрическа енергия и цени на мрежови услуги, утвърдени от КЕВР, акциз, дължимия данък върху добавената стойност (ДДС), дължимата сума за плащане, срок за плащане и следващо отчитане. Във фактурата задължително се посочва и срокът, след изтичането на който, при неплащане „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа да преустанови снабдяването.

(3) „Електрохолд Продажби“ ЕАД информира КЛИЕНТА заедно с фактурата за последния месец на всяко шестмесечие, когато отчетената консумация на електрическа енергия за това шестмесечие е по-висока с над петдесет (50) на 100 (сто) от отчетената консумация за съответното шестмесечие на предходната календарна година.

Чл. 24. (1) Продавачът ежемесечно издава фактури, които отговарят на изискванията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, и ги изпраща на своите КЛИЕНТИ в 7-дневен срок от издаването на електронния им адрес, както и осигурява достъп до електронен архив, където същите се съхраняват.

(2) В случай че КЛИЕНТЪТ изрично заяви да получава месечните си фактури на хартия, Продавачът следва от месеца, следващ месеца на заявяването, да изпраща фактурите на хартия в 7-дневен срок от издаването им до адреса за кореспонденция, който е посочил КЛИЕНТА, а ако няма такъв до адреса на обекта/ите.

(3) Продавачът се задължава:

1. да проведе тримесечна информационна кампания чрез средствата за масово осведомяване – печатни и онлайн издания, телевизии и радиа, в която да разясни на клиентите си промяната в начина на изпращане на фактурите;

2. в срока на кампанията по т. 1 да прилага към всяка издадена в този срок хартиена фактура на всеки клиент образец на заявление, в което клиентът да посочи изрично дали желае да получава фактура на хартия;

3. в хода на кампанията по т. 1 да уведоми клиентите си, че в срока на тази кампания могат да посочат актуален електронен адрес по един от следните начини: в момента при заплащане на каса на дължимите суми; чрез телефон за връзка с дружеството; в центровете за обслужване на клиенти; на интернет страницата на дружеството; чрез посредниците за инкасиране на вземания за консумирана електрическа енергия; други предложени от продавача и позволени от закона методи за информироване.

(4) Алинеи 1 и 2 се прилагат от първо число на втория месец, следващ месеца в който е изтекла кампанията по ал. 3.

(5) Продавачът няма право да откаже да приеме плащане на дължими от клиента суми, отговарящи на посочено от клиента конкретно вземане на продавача.

Раздел II

Заплащане

Чл. 25. (1) КЛИЕНТЪТ заплаща ежемесечно на "Електрохолд Продажби" ЕАД стойността на фактурираната електрическата енергия и мрежови услуги.

(2) Сроковете за плащане се обявяват по реда на чл. 20 от настоящите ОУПЕЕ.

Чл. 26. (1) Продавачът се задължава да осигури възможност за заплащане на дължимите суми в брой, по банков път чрез директен превод, разплащателна сметка, банкови карти и по електронен път, като при плащането клиентът посочва клиентския си номер и задължението за определен период, което плаща. В случай, че не е посочил конкретно задължение, се погасява най-старото възникнало такова.

(2) Дължимата от КЛИЕНТА сума следва да бъде получена от „Електрохолд Продажби“ ЕАД до изтичането на последния ден на срока за плащане. Ако последният ден на срока за плащане е неприсъствен ден, плащането следва да се извърши до края на следващия присъствен ден.

(3) При заплащане по банков път, задължението се счита за погасено от датата на постъпване на дължимата сума по банковата сметка на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

(4) При приключила проверка по подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, при която е установено, че възражението е неоснователно, в срок не по- кратък от 10 дни на клиента се изпраща уведомление за това, както и че следва да заплати дължимата сума в срок до 30 дни от изпращане на уведомлението.

(5) За периода на проверката клиентът не дължи лихва за забава, ако възражението е основателно.

(6) Неполучаването на фактура, в случаите когато това не е по вина на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, не освобождава КЛИЕНТА от задължението му да заплати дължимата сума в срок.

(7) В случаите на подадено от КЛИЕНТА писмено възражение срещу стойността на фактурата, продавачът проверява издадената фактура и при основателност, издава съответно дебитно/кредитно известие, което изпраща на КЛИЕНТА по реда на чл. 24, ал. 1 и ал. 2.

Чл. 27.

Продължителността на периода за плащане е най-малко 10 (десет) дни, като конкретният срок за плащане се посочва във фактурата.

Чл. 28. При прекъсване на снабдяването с електрическа енергия по искане на КЛИЕНТА, подадено до „Електрохолд Продажби“ ЕАД, КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати консумираната електрическа енергия до момента на прекъсване на снабдяването.

Чл. 29. (1) При установено надплащане на сума, включително дублирано плащане, Продавачът уведомява КЛИЕНТА за това, както и за реда и начина за възстановяване на надвзетата сума. КЛИЕНТЪТ има право в срок до датата на издаване на следващата фактура да заяви писмено до продавача искане за възстановяването ѝ. В случай че КЛИЕНТЪТ е заявил възстановяването да се извърши по банков път, продавачът възстановява сумата в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на получаване на искането, по банкова сметка, посочена от КЛИЕНТА.

(2) След изтичане на срока по предходната алинея, Продавачът има право да извърши прихващане на надплатената сума, като отрази в издадената фактура с реквизитите, съгласно тези Общи условия, приспадането на надплатената сума от дължимата сума за плащане.

(3) В случаите, когато КЛИЕНТЪТ има просрочени дължими и изискуеми задължения към Продавача, при установено надплащане, Продавачът има право да използва надплатената сума за погасяване на просрочените задължения.

(4) Прихващането се извършва до размера на по-малката между дължимата сума и надплатената сума. В случай, че вземането на Продавача се окаже по-малко от стойността на надплатената сума, разликата се използва от Продавача за погасяване на бъдещи задължения на клиента или се възстановява на клиента по реда на ал. 1. Когато вземането на Продавача е по-голямо от стойността на надплатената сума, клиентът внася разликата в сроковете за плащане, указани по реда на тези Общи условия.

(5) Продавачът възстановява надплатена сума на КЛИЕНТА, в случаите на извършена корекция на сметка при грешка в отчитането. Сумата се възстановява или съответно прихваща ведно със законната лихва за всеки ден от датата на плащането до датата на пълното ѝ възстановяване или прихващане.

Чл. 30. В случай на забавено плащане, КЛИЕНТЪТ/ „Електрохолд Продажби“ ЕАД дължи обезщетение в размер на законната лихва върху дължимите суми за всеки ден забава, считано от първия ден на забавата до пълното погасяване на задължението.

Глава шеста

Условия и ред за преустановяване и възстановяване на снабдяването

Раздел I

Условия за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия

Чл. 31. (1) Продавачът има право да преустанови временно снабдяването с електрическа енергия на крайните клиенти при неизпълнение на задължения по договора за продажба на електрическа енергия, включително при неизпълнение на задължението за своевременно заплащане на всички дължими суми във връзка със снабдяването с електрическа енергия. Правото за временно преустановяване на снабдяването с електрическа енергия не може да се реализира в почивен или празничен ден, както и в деня, които го предшества.

(2) В случай на забава на плащането на дължимите суми за електрическа енергия продавачът може временно да преустанови снабдяването на клиентите 10 (десет) дни след изтичането на срока за плащане.

(3) В случаите по ал. 1 и ал. 2 „Електрохолд Продажби“ ЕАД уведомява КЛИЕНТА в срок не по-кратък от 3 (три) дни преди датата на искането към разпределителното дружество за преустановяване на снабдяването с електрическа енергия. Уведомлението се извършва по заявен от КЛИЕНТА начин. В случай че клиентът не е заявил начин за уведомяване, той се уведомява по един от следните начини: телефонно обаждане, кратко текстово съобщение до мобилен номер, писмено уведомление, съобщение на електронна поща, съобщение на интернет страницата на дружеството или по друг, определен от „Електрохолд Продажби“ ЕАД начин.

(4) „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да поиска от оператора на електроразпределителната мрежа временно преустановяване на преноса на електрическа енергия до клиента при неизпълнение на задълженията по сключено споразумение за разсрочено плащане.

(5) „Електрохолд Продажби“ ЕАД няма право да поиска „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД да прекъсва снабдяването с електрическа енергия на основанията, предвидени в този член, в почивен и официален празничен неприсъствен ден, както и в деня, който го предхожда.

Чл. 32. В случай, че между „Електрохолд Продажби“ ЕАД и КЛИЕНТА е постигнато съгласие за разсрочване на плащане и двете страни подписват споразумителен протокол за това, „Електрохолд Продажби“ ЕАД няма право да прекъсне снабдяването на електрическа енергия за сумите, за които е договорено разсрочването, при спазване на сроковете по погасителния план от страна на КЛИЕНТА.

Чл. 33. (1) При подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата за доставената електрическа енергия, „Електрохолд Продажби“ ЕАД се задължава да извърши проверка по възражението. За периода на проверката „Електрохолд Продажби“ ЕАД няма право да прекъсва снабдяването на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(2) В случаите по ал. 1 от настоящия член, КЛИЕНТЪТ следва да заплаща всички задължения, които не са обект на спора.

Раздел II

Възстановяване на снабдяването с електрическа енергия – условия, срокове

Чл. 34. Продавачът заявява на оператора на електроразпределителната мрежа възстановяване на снабдяването с електрическа енергия след отстраняване на причините, довели до преустановяване му.

Глава седма

Отговорност на Продавача

Чл. 35. Продавачът носи имуществена отговорност за нанесени от него щети на клиентите при неправомерно преустановяване на снабдяването. В случаите на нанесени щети продавачът заплаща на КЛИЕНТА стойността на нанесените вреди, съгласно настоящите ОУПЕЕ.

Чл. 36. При доказано неспазване по вина на „Електрохолд Продажби“ ЕАД на срок, определен в тези ОУПЕЕ, „Електрохолд Продажби“ ЕАД заплаща неустойка на КЛИЕНТА в размер на 10 (десет) лева за всеки 24 (двадесет и четири) часа закъснение.

Чл. 37. Продавачът не дължи обезщетение за щетите, нанесени в резултат на събитие по чл. 122, ал. 4 и чл. 73, ал. 1 от Закона за енергетиката, с изключение на случаите, при които аварията или дълготрайният недостиг са настъпили по негова вина. Продавачът не дължи обезщетение и в случаите по чл. 31 от тези ОУПЕЕ.

Чл. 38. (1) „Непреодолима сила“ са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на ОУ от КЕВР, включващи, но неограничаващи се до: война, саботаж, въстания, революция, бунт, експлозия, пожар, природни бедствия (наводнения, земетресения, гръм, буря, ураган, торнадо, проливен дъжд, градушка, свличане, срутвания на земни маси, заледрявания и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон.

(2) Когато не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, довела до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за период от време до 48 (четиридесет и осем) часа, „Електрохолд Продажби“ ЕАД в срок до 24 /двадесет и четири часа/ уведомява КЛИЕНТИТЕ, чрез интернет страницата си или по друг подходящ начин, в какво се

състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на задълженията на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

(3) В случай, че непреодолимата сила е довела до ограничаване или прекъсване на снабдяването с електрическа енергия за период от време над 48 (четиридесет и осем) часа, се прилага действащото законодателство за въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентните органи.

(4) Докато трае непреодолимата сила се спира изпълнението на задълженията на “Електрохолд Продажби” ЕАД за продажба на електрическа енергия и на свързаните с тях насрещни задължения на КЛИЕНТИТЕ.

Раздел III

Ред за реализиране на имуществената отговорност

Чл. 39. (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до 5 (пет) работни дни от настъпване на събитието писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на КЛИЕНТА за неплащане на дължими суми, както и в случаите когато „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност по смисъла на тези ОУПЕЕ.

(2) Другата страна в срок до 72 (седемдесет и два) часа от уведомяването изпраща свой представител за съставяне на констативен протокол за нанесените вреди. Съставеният констативен протокол се подписва от представител на Продавача, както и от клиента или негов представител.

(3) „Електрохолд Продажби“ ЕАД и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата във връзка с претендираната вреда и доброволно уреждат взаимоотношенията си. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване до компетентните органи.

Глава осма

Раздел I

Условия за прекратяване на договора

Чл. 40. „Електрохолд Продажби“ ЕАД прекратява договорните отношения по продажба на електрическа енергия на КЛИЕНТА:

1. когато същият престане да отговаря на условията да бъде КЛИЕНТ по смисъла на настоящите ОУПЕЕ, включително когато изтече срокът, за който собственикът на имота е дал съгласие;
2. по искане на КЛИЕНТА, заявено писмено най-малко 14 (четиринадесет) дни предварително и след заплащане на дължимите за периода до датата на преустановяване на снабдяването суми;
3. по разпореждане на компетентен орган;
4. при смяна на доставчик на електрическа енергия по реда и условията на правилата по чл. 91, ал. 2 от Закона за енергетиката;

Чл. 41. В случай че КЛИЕНТЪТ желае да прекрати отношенията по снабдяването за негов обект, следва да подаде заявление до оператора на електроразпределителната мрежа при условия и по ред, посочени в Общите условия за използване на електроразпределителната мрежа. Клиентът заплаща използваната електрическа енергия в срок, посочен в окончателната фактура.

Раздел II

Условия и ред за спиране на продажбата

Чл. 42. (1) Клиентът има право да заяви спиране изпълнението на договора за продажба на електрическа енергия.

(2) Спирането се осъществява след подадено от Клиента искане до оператора на електроразпределителната мрежа искане за временно преустановяване на електроснабдяването на обекта.

Глава девета

Допълнителни условия

Чл. 43. (1) Съобщенията, уведомленията и всякакви други документи съгласно тези ОУПЕЕ се изпращат на клиента на адреса за кореспонденция или на електронна поща, в случаите когато е предоставил такава.

(2) При промяна на адреса за кореспонденция КЛИЕНТЪТ е длъжен да уведоми „Електрохолд Продажби“ ЕАД за новия си адрес в 7 (седем) дневен срок от промяната. При неизпълнение на това си задължение всички изпратени съобщения, уведомления и други на посочения пред „Електрохолд Продажби“ ЕАД адрес на КЛИЕНТА се считат за надлежно изпратени и „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за причинени вреди и пропуснати ползи на КЛИЕНТА.

(3) „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за невярно предоставен електронен адрес за кореспонденция, административен адрес или телефонен номер или в случаите, в които КЛИЕНТЪТ не е получил изпратеното съобщение по причини, независещи от „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

(4) В случаите на чл. 4, ал. 3 от тези ОУПЕЕ, съобщенията и документите, свързани с настоящите ОУПЕЕ, могат да се връчват на пълномощника, на всеки един от собствениците или на определения от тях съсобственик.

Чл. 44. Представителите на „Електрохолд Продажби“ ЕАД или съответно упълномощени лица, изпълняващи дейности съгласно тези ОУПЕЕ, следва да се легитимират във всички случаи с лична служебна карта, на която има име, фамилия, длъжност и снимка на служителя.

Чл. 45. (1) Споровете между „Електрохолд Продажби“ ЕАД и КЛИЕНТИТЕ се решават по пътя на преговорите.

(2) Всеки КЛИЕНТ има право да подаде жалба срещу действия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, което трябва да я разгледа и изпрати отговор в срок до 30 (тридесет) дни от датата на получаването на жалбата.

Защита на личните данни

Чл. 46. (1) „Електрохолд Продажби“ ЕАД е администратор на лични данни, като такъв обработва предоставените му лични данни за неговите 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. „Електрохолд Продажби“ ЕАД 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 „Електрохолд Продажби“ ЕАД случаи. Пълната информация относно обработването на личните данни на клиентите е налична на Интернет страницата на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, както и в Центровете за обслужване на клиенти.

(2) „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за попълнени неверни данни от КЛИЕНТА ако с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреда на трето лице.

Чл. 47. (1) „Електрохолд Продажби“ ЕАД публикува одобрените от КЕВР Общи условия най-малко в един централен и един местен всекидневник, на интернет страницата на дружеството и в центровете за обслужване на клиенти в срок до 7 (седем) дни след връчването на решението за одобряването им. ОУПЕЕ влизат в сила 30 (тридесет) дни след първото им публикуване, без да е необходимо изрично писмено приемане от КЛИЕНТИТЕ.

(2) В срок до 30 (тридесет) дни след влизането в сила на ОУПЕЕ КЛИЕНТИТЕ, които не са съгласни с тях, имат право да внесат в „Електрохолд Продажби“ ЕАД писмено заявление, в което да предложат специални условия. Приетите от „Електрохолд Продажби“ ЕАД специални условия, различни от публикуваните ОУПЕЕ, се отразяват в допълнителни писмени споразумения между страните. Тези допълнителни споразумения не могат да предвиждат условия, противоречащи на нормативните изисквания, както и такива, които поставят КЛИЕНТИТЕ в неравноправно положение спрямо останалите.

Чл. 48. (1) Промени в тези ОУПЕЕ се извършват по реда за тяхното влизане в сила.

(2) Проектите на изготвените предложения за промени в общите условия се обсъждат публично и се оповестяват от „Електрохолд Продажби“ ЕАД в центровете за обслужване на клиенти и по друг подходящ начин най-малко 30 (тридесет) дни преди представянето им за одобряване от КЕВР.

(3) В случай на изменения в законодателството, разпоредбите на тези ОУПЕЕ, които противоречат на тези изменения, се заместват от императивните норми на закона.

Настоящите Общи условия са съставени съгласно чл. 98а от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ОУ-3/10.03.2023 г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.