

# Правила за предоставяне на услугата Електронна фактура

## I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящите Правила за предоставяне на услугата „Електронна Фактура“ (Правила) описват реда за регистрация за услугата „Електронна фактура“ на интернет портала на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, условията за ползване и изпълнението ѝ. Настоящите правила не се прилагат за достъпните услуги, заявявани през Портал за електронно обслужване на дружеството.

При прилагане и тълкуване на настоящите Правила, използваните термини и изрази ще имат следното значение:

Доставчик/Дружеството - „Електрохолд Продажби“ ЕАД в ролята му на доставчик на услугата „Електронна фактура“.

Клиентски номер - предоставен при сключване на договор дванадесетцифрен номер, който се намира в горния десен ъгъл на всяка фактура за консумирана електрическа енергия.

Титуляр - физическо или юридическо лице, притежаващо Клиентски номер по сключен договор с „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

Потребител - дееспособно физическо лице, регистрирало се за електронна фактура с Клиентски номер на битов или небитов потребител на електрическа енергия. Потребителят може да е Титуляр на регистрирания Клиентски номер или негов представител. С коректното предоставяне на всички задължителни за Регистрацията данни, Потребителят се оторизира за последващи действия от свое име и от името на Титуляря, съгласно посочените в т.ІІ.1

Интернет портал на Дружеството – интернет страница <https://info.electrohold.bg/webint/vok/index.php>

Приложение – обособена интернет базирана функционалност за реализация и достъп до електронна фактура.

Персонален архив - интернет базирано приложение, собственост на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, предназначено за сигурно съхранение на издадени, след датата на регистрацията, фактури.

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

Електронни комуникационни канали на Дружеството – имейл адрес [sales@electrohold.bg](mailto:sales@electrohold.bg) 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.

Електронна фактура („Фактура“) - електронен данъчен и счетоводен документ, подписан с валиден електронен подпис, равностоеен на съответния хартиен носител и отговарящ на изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис, Закона за счетоводството и Закона за ДДС.

Имейл адрес - валиден електронен пощенски адрес (e-mail) за контакт, с който Потребителят се е регистрирал в приложението „Електронна фактура“, и който служи за индивидуализирането му и за достъп до потребителския му профил в приложението.

Код за идентификация – код, необходим при първоначална регистрация през интернет страницата на дружеството. Кодът е последните четири цифри на ЕИК на юридическото лице или последни четири цифри от ЕГН на физическото лице - титуляр на клиентския номер, за който се регистрира услугата.

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

Потребителски профил - обособена част от приложението, съдържаща информация за Потребителя, посочена от него при регистрацията и съхранявана при Доставчика. Потребителският профил осигурява на Потребителя достъп до приложението, архивираните в него фактури за клиентския номер, възможност за промяна на паролата и др.

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.

## II. ОСНОВНИ ПРАВИЛА, ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

### 1. Основни правила

1.1. Услугата „Електронна фактура“ е безплатна и е предназначена за Потребители, желаещи да получават фактурите си за консумирана електрическа енергия на регистриран имейл адрес или в Персонален архив на Потребителя. С активацията на услугата Потребителят ще получава на регистрирания имейл адрес Уведомителни писма за просрочени задължения и други документи, издавани във връзка с отчитане и доставка на електрическа енергия при изпълнението на договора.

1.2. Чрез регистрацията за услугата „Електронна фактура“ Потребителят преустановява получаването на фактури и уведомления на хартиен носител, в случай, че изрично е заявил получаването им на хартия.

1.3. „Електрохолд Продажби“ ЕАД осигурява чрез SSL (Secure Socket Layer) технология криптирана връзка за предаване и съответно получаване на електронни фактури, електронни документи и друга информация посредством приложението си. „Електрохолд Продажби“ ЕАД предоставя услугата на Потребителя посредством приложение и след извършване на регистрацията за услугата „Електронна фактура“ при съобразяване и стриктно спазване от страна на Потребителя на настоящите Правила и Общите условия на Дружеството.

1.4. Потребителят следва предварително да се регистрира в приложението, като попълни съответната електронна форма за регистрацията, достъпна в реално време (online) в Интернет и потвърди, че е запознат с настоящите Правила.

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

1.6. След извършване на успешна регистрацията Потребителят получава уведомителен имейл с първоначална, машинно генерирана парола, указания за вход в портала 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 документи.

1.7. При първичен достъп до Потребителския си профил, е необходимо Потребителят да промени първоначалната машинно генерирана парола с персонална.

1.8. При издаване на фактура, уведомително писмо или други документи, издавани във връзка с отчитане и доставка на електрическа енергия при изпълнението на договора, се изпраща информационно съобщение на посочения от Потребителя имейл адрес. В случай, че Потребителят заяви изпращане на издадените фактури като приложение към известието за издадена фактура, всяка новоиздадена фактура се изпраща като прикачен файл към информационното съобщение на посочения от Потребителя имейл адрес.

1.9. В случай, че Потребителят не е удовлетворен от нивото на сигурност, осигурявано от доставчика му на електронна поща и не желае издаването от „Електрохолд Продажби“ ЕАД фактури да бъдат прилагани (не е приложимо за Уведомителните писма за просрочени задължения) към информационните съобщения, той може да активира тази опция при регистрацията си или да я активира допълнително с промяна на настройките в своя профил.

1.10. Електронните фактури и техните приложения се съхраняват в електронен архив с висока степен на сигурност (приложението „Електронна фактура“ на уебсайта на дружеството). Дружеството съхранява в Персонален архив на Потребителя електронните фактури в срокове, предвидени в действащото законодателство или вътрешно-фирмените правила на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

1.11. Достъпът до Персоналния архив се осъществява чрез интернет портала на Дружеството, секция „Електронна фактура“. Чрез него регистрираните потребители в онлайн режим могат да преглеждат и съхраняват локално издадени от „Електрохолд Продажби“ ЕАД електронни фактури за регистрираните клиентски номера.

1.12. Срокът за получаване на електронната фактура е съгласно [Общи условия за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД](#).

1.13. Кредитни/дебитни известия се изпращат на Потребителя аналогично съгласно заявените начини за доставка на фактура. Уведомителни писма за просрочени задължения и други документи, издавани във връзка с отчитане и доставка на електрическа енергия при изпълнението на договора, се изпращат на Потребителя на предоставения при регистрацията имейл адрес.

1.14. Промяна на електронен адрес за услугата „Електронна фактура“ се извършва на уебсайт на Дружеството, след попълване на регистрационната форма за заявка на услугата или чрез заявка в Център за обслужване на клиенти, Информационна линия и Електронни комуникационни канали на Дружеството след еднозначна идентификация на заявителя като правоимащ да заяви услугата.

1.15. При извършена промяна на електронния адрес за услугата, повторна промяна не е възможна в рамките на 30 /тридесет/ дни от датата на последната промяна. При необходимост да бъде извършена такава, тя може да бъде заявена единствено чрез Център за обслужване на клиенти, Информационна линия и Електронни комуникационни канали на Дружеството, след еднозначна идентификация на заявителя като правоимащ да заяви услугата.

1.16. При промяна на електронния адрес за получаване на електронните фактури, Потребителят има достъп до електронните документи, издадени след момента на регистрацията на новия имейл адрес.

1.17. При промяна на електронния адрес за получаване на електронните фактури, Дружеството изпраща уведомително съобщение за извършена промяна в електронния адрес за получаване на фактурите и до текущо регистрирания имейл адрес за изпълнение на услугата „Електронна фактура“, като по този начин регистрираният до момента Потребител може да предприеме действия в случай на неправомерна смяна на имейл адреса за получаване на електронни фактури.

1.18. При попълване на електронните форми за регистрацията, Потребителят е длъжен да предостави пълни и верни идентификационни данни и имейл адрес за себе си, за Титуляря, който представлява (ако има такъв) и за всички други изискуеми от електронната форма за регистрацията, данни. Потребителят гарантира, че данните, които предоставя в процеса на регистрацията, са верни, пълни, точни и използвани със знанието на Титуляря, когато Потребителят не е такъв. В случай на предоставяне на неверни данни, „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да откаже регистрацията или да прекрати направена такава, ако титуляр или друго оторизирано лице или институция, поиска това.

1.19. „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за осъществен достъп до информацията, предоставяна на Потребителя чрез Услугата, от неоторизирани лица по вина на Потребителя в следствие на неправилно или небрежно боравене със системата, предоставяне на потребителското име и/или парола на трети лица от страна на Потребителя и/или негови служители и др. С оглед изпълнение на своите законови задължения, Дружеството наблюдава и контролира дейността на Потребителя при използване на приложението за електронна фактура и съхранява информация и

обстоятелства, указващи извършването на неправомерна дейност от страна на Потребителя, с цел предоставянето ѝ на оторизирани лица и институции.

1.20. „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поставя, както на сайта си, така и на приложението електронни препратки и рекламни банери, сочещи към уебсайтове, намиращи се извън контрола му за продажба на стоки и предоставяне на услуги от трети лица. Дружеството си запазва правото, при изпращане на уведомленията за получаване на електронна фактура или друг електронен документ, да поставя на вниманието на Потребителя или да прилага към текста на съобщението му и на самата Интернет страница такива електронни препратки и рекламни банери, сочещи към уебсайтове, намиращи се извън неговият контрол.

1.21. „Електрохолд Продажби“ ЕАД има право да прекрати достъпа до потребителския профил на Потребителя при постъпване на заявление от страна на Титуляря за прекратяване на регистрацията или промяна на данните в профила.

1.22. Предоставянето на услугата „Електронна фактура“ не обхваща осигуряване на компютърно оборудване и свързаност за пренос на информационни пакети между Потребителя и съответната Интернет страница, необходими за осъществяване на достъп до приложенията. „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност, ако Потребителя не може да осъществи достъп, поради проблеми извън контрола на Дружеството (хардуерен, софтуерен проблем, проблем с Интернет свързаност и др.).

1.23. При извършване на промени в настоящите Правила, „Електрохолд Продажби“ ЕАД довежда това до знанието на Потребителя в 15-дневен срок чрез публикуването им на уебсайта на Дружеството. „Електрохолд Продажби“ ЕАД предоставя на Потребителя достатъчен срок, но не по-кратък от един месец за потребители без търговско качество, за да се запознаят с промените в Правилата. Ако в рамките на този срок Потребителят не заяви в Център за обслужване на клиенти или чрез контактните форми и имейл адрес на сайта на Дружеството алтернативен ред за получаване на фактура, се счита обвързан от новите Правила. За Потребители, заявили промяна на реда за получаване на електронна фактура, новият ред се прилага съобразно условията, предоставени при регистриране на заявлението за промяна.

1.24. „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност за непредоставяне на услугата при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол - случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа Интернет и в предоставянето на услуги от други доставчици.

## 2. Права и задължения на Потребителя и Титуляря

### 2.1. Права

2.1.1. Потребителят има право на достъп в режим online до електронните си фактури, предоставяни посредством приложението, при спазване на настоящите Правила и изискванията, определени от „Електрохолд Продажби“ ЕАД. За да може да ползва услугата, Потребителят следва да въведе идентификатора и паролата си.

2.1.2. Потребителят има право да получава уведомление от „Електрохолд Продажби“ ЕАД за всяка електронна фактура или друг електронен документ, изпратен до него или достъпен посредством приложението. За да може Потребителя да получава информационни съобщения, неговият идентификатор следва да бъде валиден електронен адрес.

2.1.3. Потребителят има право на онлайн достъп до регистрираните в профила му лични данни, но може да ги променя само чрез заявление, подадено в Център за обслужване на клиенти или на Информационната линия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

2.1.4. Потребителят има право да съхранява получените от него посредством електронна поща и персонален архив, електронни фактури локално с оглед изпълняване на задълженията на Титуляря за съхраняване на данъчни и счетоводни документи, съобразно изискванията на действащото българско законодателство.

2.1.5. Потребителят има право по всяко време безплатно да заяви отказ от получаване на електронна фактура в писмен вид в Център за обслужване на клиенти на „Електрохолд Продажби“ ЕАД или със заявка чрез Информационна линия и Електронни комуникационни канали на Дружеството след еднозначна идентификация на заявителя като правоимащ да заяви отказа на услугата.

2.1.6. Титулярят на клиентския номер може да ограничи заявяването на услугата „Електронна фактура“ от други Потребители, на които е предоставил своите идентификационни детайли, като за целта е необходимо да заяви желанието си писмено или по телефон след недвусмислената му идентификация към „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

## 2.2 Задължения на Потребителя

2.2.1. Потребителят е длъжен да полага всички грижи и да предприема необходимите мерки, с цел опазване на паролата си, за да не я прави достояние на трети лица, както и да уведомява незабавно Доставчика в случай на осъществен неправилен достъп или при вероятност за такъв. Потребителят носи пълна отговорност за опазването ѝ, както и за всички действия, които се извършват от него или от трето лице чрез използването ѝ.

2.2.2. С оглед сигурността при опазване на данните, Потребителят се задължава да прекратява сесията, с която е влязъл в потребителския си профил, чрез натискане на виртуалния бутон за изход.

2.2.3. Потребителят се задължава при използване на приложението:

- да спазва българското законодателство, настоящите Правила, Интернет етиката, Правилата на морала и добрите нрави;
- да не нарушава чужди имуществени или неимуществени права;
- да уведомява незабавно Дружеството за всеки случай на извършено или открито нарушение при използване на приложението;
- да не се намесва в правилното действие на приложенията, включително, но не само, да не осуетява процедурата по идентификация на друг Потребител, да не осъществява достъп извън предоставения, да не накърнява или възпрепятства наличността, надеждността или качеството на услугата по отношение на останалите потребители, както и да не използва услугата по начин, предизвикващ отказ от услугите („denial of service“);
- да не се представя за друго лице да заблуждава трети лица относно самоличността си или принадлежността си към определена група хора;
- да не заблуждава, че представлява определен Титуляр при липса на съответната представителна власт;
- да не извършва злоумишлени действия по смисъла на настоящите Правила.

2.2.4. Потребителят се задължава, при ползване на предоставяната от „Електрохолд Продажби“ ЕАД услуга „Електронна фактура,“ да не разполага на сървъра на

Дружеството, разпространява или използва по какъвто и да било начин и да не прави достояние на трети лица информация, данни, текст, звук, файлове, софтуер, съобщения, както и всякакви други материали:

- противоречащи на българското законодателство, настоящите Правила, Интернет етиката, Правилата на морала и добрите нрави;
- които имат рекламна цел, освен с предварително разрешение от Доставчика;
- чието съдържание нарушава права или свободи на човека;
- накърняващи търговска или служебна тайна или друга конфиденциална информация;
- които са обект на право на интелектуална собственост на трети лица, освен със съгласието на Титуляря на правото;
- нарушаващи каквито и да било имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица.

### III. Заключителни разпоредби

„Електрохолд Продажби“ ЕАД обработва лични данни на Потребителя, когато същия се регистрира в приложението за Електронна фактура. Данните, чрез които Потребителя може да бъде идентифициран, могат да включват име, фамилия, част от ЕГН/ЕИК, телефон, електронен пощенски адрес, IP адрес. Дружеството отговаря за защита на данните на Потребителя, станали му известни по повод на предоставяне на услугата „Електронна фактура“ - предмет на настоящите Правила и ги обработва в съответствие с действащите нормативна уредба и Политики за поверителност за посочените във формите цели.

Настоящите Правила са налични на уебсайта на Дружеството.

Чрез запознаване с Правилата и текста „Декларирам, че съм запознат с Правила за предоставяне на услугата „Електронна фактура““ и натискане на съответния виртуален бутон, Потребителят извършва електронно изявление по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис, с което декларира, че е запознат с настоящите Правила, приема ги и се задължава да ги спазва. Със записването му на съответен носител в сървъра на Доставчика чрез общоприет стандарт за преобразуване по технически начин, правещ възможно неговото възпроизвеждане, електронното изявление придобива качеството на електронен документ по смисъла на цитирания закон. „Електрохолд Продажби“ ЕАД може да съхранява в лог-файлове на своя сървър IP адреса на Потребителя, както и всяка друга информация, необходима за идентифициране на Потребителя и възпроизвеждане на електронното му изявление за приемане на Правилата, в случай на възникване на правен спор.

Тези Правила за ползване са в сила от 01.04.2023 година.