



# **ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА** **„ОНЛАЙН ПЛАЩАНЕ“**

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>I. Обща информация.....</b>	<b>2</b>
<b>II. Основни правила, права и задължения.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Достъпност на услугата за запазване на клиентски номера.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Създаване на ПОТРЕБИТЕЛСКИ профил / Запазване на информация към клиентски номера.....</b>	<b>4</b>
<b>V. Платежен процес със запазена информация за клиентски номера.....</b>	<b>4</b>
<b>VI. Премахване или запазване на допълнителни клиентски номера към запазена история.....</b>	<b>5</b>
<b>VII. Заключителни разпоредби.....</b>	<b>5</b>



## I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящите Правила за предоставяне на услугата „Онлайн плащане“ (Правила) определят взаимоотношенията между Електрохолд Продажби ЕАД и Потребителя при предоставянето на услугата, регистрация на Потребителски профил за услугата чрез запазване на идентификационни данни (данни за контакт) към клиентски номер от предходни плащания чрез платежния портал Проверка на сметка и плащане през vPOS (<https://info.electrohold.bg/vpos/>) и използване, от страна на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, на предоставените от Потребителя идентификационни данни.

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

**Доставчик** – „Електрохолд България“ ЕАД в ролята му на доставчик на услугата „Онлайн плащане“.

**Клиентски номер** – 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 дружество на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

**Потребител** – дееспособно физическо лице, извършващо разплащания на битов или небитов потребител на електрическа енергия. Потребителят може да е Титуляр на регистрирания Клиентски номер, негов представител или ползвател на обект на Титуляр. С предоставянето на всички задължителни за изпълнение на услугата и/или регистрация на Потребителски профил данни, Потребителят се оторизира за последващи действия от свое име и от името и в полза на Титуляря.

**Платежен портал (Портал)** – обособена интернет базирана функционалност за реализация и достъп до информация за задължения по клиентски номер и vPOS (виртуален ПОС терминал) за извършване на плащания.

**Виртуален ПОС терминал (vPOS)** - електронна система, чрез която се извършва плащане на стоки, услуги и други задължения през интернет сайт.

**Електронни комуникационни канали на Дружеството** – имейл адрес [sales@electrohold.bg](mailto: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 100 10 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) (част от идентификационните данни на Потребителя), с който Потребителят се е регистрирал в приложението „Онлайн плащане“ и който служи за индивидуализирането му и за достъп до потребителския му профил в приложението.

**Мобилен телефонен номер** – валиден мобилен телефонен номер (част от идентификационните данни на Потребителя), с който Потребителят се е регистрирал в приложението „Онлайн плащане“ и който служи за индивидуализирането му и за достъп до потребителския му профил в приложението.

**Потребителски профил** – обособена част от приложението, съдържаща идентификационни данни за Потребителя, изисквани при регистрацията на профила и съхранявани от Доставчика. Потребителският профил осигурява на Потребителя достъп до клиентски номера, за които Потребителят е вече извършил поне едно успешно плащане през „Онлайн плащане“.

## II. ОСНОВНИ ПРАВИЛА, ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Услугата „Онлайн плащане“ е безплатна и е предназначена за Потребители, желаещи да заплащат задълженията си за консумирана електрическа енергия към „Електрохолд Продажби“ ЕАД съгласно [„Информация и указания за картодържателя при разплащане на задължения към Електрохолд Продажби ЕАД с банкови карти“](#).

За извършване на плащания чрез „Онлайн плащане“ не е необходима допълнителна регистрация, но за удобство на клиента се предоставя и възможността за създаване на потребителски профил (Регистрация) чрез запазване на идентификационни данни към клиентски номера, за които потребителят е извършвал плащане. Създаването на профил към клиентски номер се извършва след изричното съгласие на потребителя с тези Правила и след попълване на съответната форма за регистрация, достъпна в реално време (online) в Интернет.

Процесите за запазване на клиентски номера са детайлно описани в следващите секции на тези Правила.

С една транзакция потребителят може да извърши плащане на всички текущи задължения достъпни за приложението по един клиентски номер в съответствие с [„Информация и указания за картодържателя при разплащане на задължения към Електрохолд Продажби ЕАД с банкови карти“](#).

С избора за създаване на Потребителски профил / запазване на данни към клиентски номера Потребителят предоставя валидни имейл адрес и мобилен номер, които са изцяло под негов контрол и ще се ползват за индивидуализирането му и за достъп до потребителския му профил в приложението.

Клиентът може по всяко време да прекрати ползването на някоя от услугите на портала, за която се е регистрирал, чрез деактивиране на своята регистрация без да дължи такси, комисиони или други компенсаторни плащания.

## III. ДОСТЪПНОСТ НА УСЛУГАТА ЗА ЗАПАЗВАНЕ НА КЛИЕНТСКИ НОМЕРА

Услугата е достъпна чрез платежния портал Проверка на сметка и плащане през vPOS (<https://info.electrohold.bg/vpos/>).



За активиране на услугата, Потребителят е необходимо да извърши поне едно плащане на задължение по посочения от него клиентски номер като ползва опция „Плати по клиентски номер“.

След завършване на процеса с успешна трансакция на екрана се визуализира възможност за запазване в история клиентския номер, за който е извършил плащане. За целта попълва форма за създаване на Потребителски профил за бъдеща оторизация.

#### **IV. СЪЗДАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРОФИЛ / ЗАПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ КЪМ КЛИЕНТСКИ НОМЕРА**

След извършено плащане по даден клиентски номер, на потребителя се предоставя възможност за запазване на клиентския номер за бъдещо плащане.

Потребителят попълва форма за оторизация, като посочва имейл адрес и мобилен телефон. Комбинацията от тези идентификационни данни служи за оторизация на потребителя при бъдещо ползване на услугата „Онлайн плащане“.

След достъп до услугата, клиент със запазени данни за клиентски номер избира опция:

„Зареди клиентски номер/а от последното плащане“ в случай, че ще ползва запазени данни за клиентски номера от последно плащане.

„Зареди данни от предходно плащане“ в случай, че ще ползва различни от запазените данни от последното плащане.

#### **V. ПЛАТЕЖЕН ПРОЦЕС СЪС ЗАПАЗЕНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТСКИ НОМЕРА**

Потребителят избира опция Зареди данни от предходно плащане.

Въвежда имейл адрес и телефон за идентификация на запазените данни.

В случай, че ще извършва плащане по запазени данни за клиентски номера от последно плащане може да избере опция Зареди клиентски номер/а от последното плащане.

Приложението за услуга „Онлайн плащане“ индивидуализира потребителя и извежда данните за запазените клиентски номера.

Потребителят избира клиентски номер, за който ще извършва плащане.

Приложението за услуга „Онлайн плащане“ извлича данните за задължение на клиента и го визуализира на екрана.

Потребителят потвърждава извършването на плащане.

Приложението пренасочва клиента към страница на БОРИКА през защитена (SSL) връзка за финализиране на плащането.

В интернет страницата на „Електрохолд Продажби“ ЕАД не се въвеждат и не се съхраняват данни за банкови карти.

При неуспешна трансакция се визуализира причината за това.



При успешна трансакция на екрана се визуализира възможност за преглед и запазване на разписка за трансакцията. Копие на разписката за успешно плащане се изпраща и на посочения имейл на потребителя.

## **VI. ПРЕМАХВАНЕ ИЛИ ЗАПАЗВАНЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ КЛИЕНТСКИ НОМЕРА КЪМ ЗАПАЗЕНА ИСТОРИЯ**

За премахване на клиентски номера от списъка със запазени номера е необходимо потребителят да се оторизира с имейл адрес и номер на мобилен телефон.

Потребителят избира опция Премахване на клиентски номер.

Приложението премахва избрания клиентски номер от списъка на потребителя.

При премахване на всички клиентски номера потребителският Профил се деактивира.

За добавяне на клиентски номера към вече запазен списък, потребител със запазена информация за клиентски номера е необходимо да заплати поне едно задължение за клиентския номер чрез опция Плати по клиентски номер.

При успешно извършено плащане е необходимо да посочи имейл адрес и номер на мобилен телефон, за които вече има запазена информация.

## **VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Потребителят се задължава да пази и да не предоставя на трети лица данните за оторизация и достъп до Потребителския профил.

Потребителят се счита за информиран, че предоставянето на регистрационните му данни на трети лица може да доведе до неправомерна употреба на предоставените данни от страна на тези лица и/или използване на Платежния портал при неспазване на настоящите правила, за което „Електрохолд Продажби“ ЕАД не носи отговорност, както и че всички действия от страна на тези трети лица ще порождат валидни правни последици, които не могат да бъдат оспорвани от Потребителя.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД запазва правото си да откаже регистрацията 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.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД запазва правото си да деактивира потребителски профил в случаите, когато:

- Потребителят наруши настоящите Правила за ползване;
- Потребителят не е достъпвал до профила си в Портала повече от 36 (тридесет и шест) месеца от последния си вход в системата.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД 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.



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 и идентификационни 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.bg/sales>.

При запазването на клиентски номера от предходно плащане Потребителят предоставя необходимите имейл адрес и мобилен телефонен номер, които „Електрохолд Продажби“ ЕАД ще обработва за постигане на съответните цели при спазване на действащата нормативна уредба.

Със създаването на Потребителски профил Потребителят се съгласява предоставените идентификационни (данни за контакт) данни да бъдат използвани, от страна на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, за следните цели:

- Изпълнение на услугите, инициирани от Потребителя;
- Изпращане на търговски съобщения, маркетингова информация и реклама.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД може да поставя на портала електронни препратки и рекламни банери, включително такива 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 разписката за извършено плащане 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, включително сочещи към уебсайтове, намиращи се извън неговият контрол.

Настоящите правила могат да бъдат изменяни едностранно от страна на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, като тези изменения следва да се публикуват на официалния интернет сайт.

При промяна на правилата за ползване на Портала, „Електрохолд Продажби“ ЕАД се задължава да уведоми Потребителя 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.



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 11.03.2024 г.

„Електрохолд Продажби“ ЕАД