

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА “МУENERGY”

(в сила от 12.07.2023 г.)

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата “MyEnergy” (наричани по-долу за краткост „Общи условия“) са изготвени от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. Варна, бул. „Владислав Варненчик“ № 258, Варна Тауърс, кула Г, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 201398872.

Общите условия уреждат условията, при които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ сключват с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД индивидуален Договор за предоставяне на Услугата “My Energy” („Договор“) за достъп до веб базирана платформа с данни за потребление в реално време за обекти, посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, за които той се намира в договорни отношения със съответния мрежови оператор, към чиято мрежа са присъединени. Общите условия са публикувани на интернет страницата [kupitok.bg](http://kupitok.bg).

ПОТРЕБИТЕЛ на Услугата “MyEnergy” („Услугата“) по смисъла на настоящите Общи условия може да бъде дееспособно физическо лице, едноличен търговец или юридическо лице, собственик или ползвател на обект/и, присъединен/и към разпределителната мрежа на ниско, средно или високо напрежение.

Общите условия са неразделна част от индивидуалния Договор между ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ПОТРЕБИТЕЛЯ и стават задължителни за страните от датата на влизане в сила на индивидуалния Договор.

Изменения на Общите условия се публикуват на интернет страницата [kupitok.bg](http://kupitok.bg) в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила. В срок до един месец след влизане в сила на изменения по Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са съгласни с тях, имат право да поискат прекратяване на индивидуалния си Договор със заявление до ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, отправено писмено по някой от следните начини: лично или чрез упълномощен представител в някой от центровете за обслужване на клиенти на дружеството, чрез индивидуалното обслужващо лице, по стандартна поща на адреса за контакт на дружеството или по електронен път на [market@energo-pro.bg](mailto:market@energo-pro.bg), с писмо, изпратено от имейл адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен за контакт в индивидуалния договор. В този случай прекратяването на Договора е без неустойки и санкции за ПОТРЕБИТЕЛЯ. Посоченото правило не се прилага, когато промените произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган, както и в случаите, в които измененията предвиждат по-благоприятни клаузи за ПОТРЕБИТЕЛЯ или не засягат използването на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

### 1. Предоставяне на достъп до Услугата

#### 1.1. Заявяване

ПОТРЕБИТЕЛЯТ или негов упълномощен представител подписва индивидуален Договор за предоставяне на Услугата “MyEnergy” по образец на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, чрез който се определят периодът на абонамент и обектите, за които се заявява Услугата, съответно дължимата месечна цена в съответствие с броя обекти, тяхното напрежение и инсталираните измервателни устройства.

#### 1.2. Отказ за сключване на Договор от страна на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД

ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да откаже сключване на Договор за предоставяне на Услугата “MyEnergy” с ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният:

- не предостави необходимите данни и/или изисканите от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД документи за сключване на Договора;
- не се намира в договорни отношения със съответния мрежови оператор на обектите (точките за измерване);
- има просрочени задължения по отношение на тази или коя да е друга услуга и/или продукт, предоставяни от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;
- е използвал или е допускал да бъде използвано вече инсталираното техническо оборудване, необходимо за предоставяне на Услугата или части от него, по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;
- няма активен договор за доставка на електрическа енергия с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;

- има активен договор за доставка на електрическа енергия с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, който изтича през следващите 2 (два) календарни месеца считано от датата на подписване на индивидуалния Договор за ползване на Услугата.

### **1.3. Срок за инсталиране**

ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга в най-кратък срок. Максималният период за инсталиране на необходимото оборудване и предоставяне на достъп до платформата е 30 (тридесет) дни от датата на влизане в сила на индивидуалния Договор в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заявил до 5 обекта в индивидуалния си Договор. За ПОТРЕБИТЕЛИ с над 5 обекта, срокът за инсталация и предоставяне на достъп до Услугата се удължава с по 3 (три) работни дни за всеки следващ обект.

### **1.4. Техническо оборудване за предоставяне на Услугата. Инсталиране на оборудването**

#### **1.4.1. Описание на предоставяното оборудване**

Техническото оборудване (или само оборудването) за предоставяне на Услугата представлява съвкупност от хардуерни елементи с технически характеристики, включващи устройство за измерване на електрическа енергия (мултимер), комуникационно устройство, токови трансформатори ниско напрежение и табло, окомплектовано с автоматични предпазители, клеморед и монтажна шина, които се осигуряват и монтират от представител на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД или негов подизпълнител.

За обекти, присъединени към разпределителната мрежа на средно или високо напрежение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва сам да осигури техническото свързване на мултимера посредством инсталирани свои токови трансформатори средно или високо напрежение или в случай на възможност за свързване към токовите трансформатори, собственост на електроразпределителното дружество, поставени при изграждане на търговското измерване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да осигури разрешение от съответния мрежови оператор за поставяне на допълнително измервателно устройство.

#### **1.4.2. Инсталиране на необходимото оборудване**

За инсталиране на необходимото оборудване ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД изпраща свой представител или подизпълнител (техническо лице). Техническото лице се свързва с ПОТРЕБИТЕЛЯ предварително по телефон за уточняване на допълнителни детайли и уговаряне на времето за посещение. При установяване на несъответствия с планираната инсталация на база заявеното от ПОТРЕБИТЕЛЯ в индивидуалния Договор по отношение на броя обекти, нивото на напрежение или други характеристики, имащи отношение към изпълнението на Услугата, техническото лице отлага инсталацията до уреждане на договорните отношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД. В този случай срокът за инсталация и предоставяне на достъп до Услугата се удължава с времето за изясняване и отстраняване на възникналите несъответствия.

В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ отказва да уговори време за посещение и/или не предостави достъп до обектите в уговореното време на техническото лице за инсталиране на оборудването, както и в случаите на обекти, присъединени на средно или високо напрежение, при които не е осигурена техническа възможност за свързване на оборудването по надлежния ред, то ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да прекрати едностранно индивидуалния Договор.

При инсталиране на оборудването техническото лице се задължава да не уврежда помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

След инсталиране на оборудването и преди напускане на обекта от техническото лице, между него и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва приемо-предавателен протокол по образец в три екземпляра – един за ПОТРЕБИТЕЛЯ и два за ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД съгласно Приложение №2.

Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е юридическо лице и представляващите лица не могат да присъстват лично или чрез свой пълномощник на посочения адрес в уговорения час за инсталация, приемо-предавателният протокол се счита за надлежно попълнен и валиден и в случаите, когато от страна ПОТРЕБИТЕЛЯ се е подписал негов служител, намиращ се на посочения адрес. В този случай в приемо-предавателния протокол се вписват трите имена на служителя и неговата длъжност.

#### **1.4.3. Собственост на инсталираното оборудване**

Цялото техническо оборудване, инсталирано в обектите на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с предоставянето на Услугата, остава собственост на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ПОТРЕБИТЕЛЯТ са задължава да не уврежда, отстранява, променя или да предприема друг вид намеса в оборудването по време и след прекратяване използването на Услугата до

момента на демонтиране на оборудването от страна на представител на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД или негов подизпълнител.

В случай на установени действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или негови представители, водещи до частично или пълно увреждане на оборудването или част от него, то той дължи неустойка на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, както е уговорено в настоящите Общи условия.

#### **1.5. Невъзможност за инсталация на оборудването**

Възможни са следните случаи, при които инсталацията на необходимото оборудване не може или е нецелесъобразно да бъде осъществена:

- Липсва техническа възможност за свързване на мултимера към инсталацията на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- Невъзможно е осъществяването на трансфера на данни чрез комуникационния модул поради ограничение във връзката с мрежата на съответния/те мобилен/ни оператор/и.

В този случай се съставя констативен протокол по образец съгласно Приложение № 3, в който се посочва причината, поради която не може да бъде инсталирано оборудването и индивидуалният Договор се счита за прекратен без санкции и неустойки за коя да е от страните.

#### **1.6. Достъп до платформата на "MyEnergy"**

Достъпът до уеб базираната платформа „MyEnergy“ се осъществява чрез индивидуални потребителско име и парола, които ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 14 (четиринадесет) календарни дни след успешно инсталиране на необходимото техническо оборудване и подписване на съответните приемо-предавателни протоколи съгласно Приложение № 2. Потребителското име и паролата се изпращат на посочения от ПОТРЕБИТЕЛЯ имейл адрес в индивидуалния Договор.

## **2. Срок и влизане в сила на Договора**

2.1. Договорът за предоставяне на Услугата влиза в сила от датата на подписването му.

2.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да използва и заплаща Услугата в зависимост от избраната в индивидуалния си Договор продължителност на абонамент (12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца), броя на обектите, за които е сключен Договора и допълнително инсталираните устройства по цените, посочени в индивидуалния Договор.

2.3. За начало на абонамента се счита месеца:

а) следващ месеца на получаване на индивидуално потребителско име и парола от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай на първоначално включване на Услугата; или

б) следващ месеца на изтичане на срока на действие по предходно сключения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД индивидуален Договор за ползване на Услугата при подписване на нов индивидуален Договор.

2.4. За ползването на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ след изтичане на уговорения в индивидуалния Договор период на абонамент, се подписва нов индивидуален Договор между страните.

2.5. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за предстоящото изтичане на индивидуалния Договор в срок най-малко 14 (четиринадесет) календарни дни преди изтичането му.

## **3. Задължения на страните след инсталиране на Услугата**

### **3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава:**

а) да заплаща дължимата месечна такса в срок до 10-о число на съответния месец, през който ще се използва Услугата;

б) да осигурява достъп на техническото лице до обектите, посочени в индивидуалния Договор, за дейности във връзка с предоставянето на услугата, в т.ч. при монтаж, демонтаж, профилактика, оглед или отстраняване на нередности, както и в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да присъства лично и/или да осигури присъствието на свой представител или служител за подписване на съставените протоколи;

в) да се грижи за повереното му оборудване в качеството си на добър стопанин;

г) да информира ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД в срок от 1 (един) работен ден при констатиране на повреди, неизправности или неоторизирани намеси в оборудването;

д) да уведомява ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД в срок от 3 (три) работни дни при: невъзможност или забавяне на изпълнението на задълженията му по Договора; промяна в актуалното състояние; промяна в

собствеността или правото на ползване на обектите, посочени в индивидуалния Договор; промени в лицата, които го представляват или са упълномощени да извършват действия по изпълнението на Договора; промяна в данните, необходими при издаване на фактури, в номерата на банковите си сметки, промяна в данните за кореспонденция и други данни, имащи отношение към предоставянето на Услугата.

### **3.2. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД се задължава:**

- а) да оказва съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ при използването на Услугата;
- б) да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ в рамките на 1 (един) работен ден при установяване на проблем с предоставянето на Услугата, чиято продължителност трае повече от 6 (шест) астрономически часа;
- в) да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ не по-късно от 1 (един) работен ден преди извършване на планирани профилактики, актуализации (ъпдейти) или други промени по хардуера и/или софтуера на Услугата, които възпрепятстват нейното използване;
- г) при извършване на монтаж, демонтаж, профилактика, оглед или отстраняване на нередности в оборудването, да не застрашава и да не пречи на работния процес в обекта, както и да осигури необходимия квалифициран персонал за обезпечаване на изпълнението им.

## **4. Цени, плащане и фактуриране на Услугата**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща ежемесечно такса за достъп до Услугата в зависимост от избрания период на абонамент в индивидуалния Договор, броя на обектите, посочени в индивидуалния Договор и броя на мултимерите, инсталирани за всеки от обектите.

### **4.1. Формиране на месечна такса**

Месечната такса се формира като сбор от единичните цени за всеки от обектите, посочени в индивидуалния Договор.

Единичната цена за всеки обект е посочена в „Ценоразпис на допълнителни услуги, предлагани от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД“ (или само Ценоразписа), публикуван на интернет страницата на дружеството [kuritok.bg](http://kuritok.bg). В случай че за даден обект е инсталиран повече от един мултимер, то единичната цена за този обект се увеличава като към нея се добавя цената, посочена като цена за допълнително устройство към един обект в Ценоразписа, толкова пъти, колкото е броя на допълнително инсталираните мултимери за съответния обект.

### **4.2. Промени на цените и таксите**

ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право периодично да променя цените и таксите за предоставяне на Услугата за нови ПОТРЕБИТЕЛИ и за настоящи ПОТРЕБИТЕЛИ при сключване нов индивидуален Договор след изтичане срока на действие по предходен договор за ползване на Услугата, като за целта публикува актуален Ценоразпис на своята интернет страница [kuritok.bg](http://kuritok.bg).

След подписване на индивидуален Договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД до изтичане на договорения в него срок на абонамента, месечната такса по отношение на посочените в индивидуалния Договор обекти не подлежи на промяна.

### **4.3. Срок и условия на плащане**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща дължимата месечна такса не по-късно от 10-то (десето) число на всеки съответен месец през периода на абонамент.

При първоначално включване на Услугата, първата месечна такса става дължима за месеца, следващ месеца на предоставяне на достъп чрез индивидуално потребителско име и парола от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД на ПОТРЕБИТЕЛЯ. За дните от месеца, през който ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава своите индивидуално потребителско име и парола за достъп, за които той вече използва Услугата, не се дължи такса.

За всяка месечна такса ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД издава фактура, която изпраща до ПОТРЕБИТЕЛЯ на посочения от него имейл в индивидуалния Договор. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му да заплати дължимата месечна такса в уговорения в настоящите Общи условия срок.

### **4.4. Забава в задължението за плащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ**

В случай на забавено плащане ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да начисли лихви за забава в размер на законната лихва върху дължимите суми за периода на забавата до пълното погасяване на задължението.

В случай на забавено плащане на дължима месечна такса с повече от 5 (пет) календарни дни ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да преустанови предоставянето на Услугата до погасяване на просроченото задължение. При

отпадане на съответното задължение ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД възстановява достъпа до Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 3 (три) работни дни. За периода на преустановяване на достъпа до Услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ продължава да дължи съответната месечна такса.

В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати дължимата си месечна такса в период повече от 45 (четиридесет и пет) календарни дни след изтичане на срока за плащане на съответното задължение, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да прекрати едностранно Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ, да демонтира предоставеното оборудване и да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ заплащане на неустойка, както е уговорено в настоящите Общи условия.

## **5. Прекъсвания, неизправности и проблеми с достъпа до Услугата**

### **5.1. Планирани прекъсвания**

ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право периодично да преустановява достъпа до Услугата във връзка с планирани профилактики, ъпдейти или други необходими дейности и подобрения по хардуера и/или софтуера на Услугата, като в този случай същият уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ в срока, уговорен в настоящите Общи условия.

В случай че планираното прекъсване обхваща всички ПОТРЕБИТЕЛИ на Услугата, уведомяването се осъществява с общо съобщение, публикувано на интернет страницата на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД [kupitok.bg](http://kupitok.bg).

Когато планираното прекъсване възпрепятства ползването на Услугата само на конкретен ПОТРЕБИТЕЛ или група ПОТРЕБИТЕЛИ, то ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД може да отправи съобщение за предстоящото прекъсване чрез общо съобщение на интернет страницата си [kupitok.bg](http://kupitok.bg) и/или писмено до всички засегнати ПОТРЕБИТЕЛИ по имейл, посочен в индивидуалния Договор.

Планираните прекъсвания следва да са с продължителност не повече от 2 (два) работни дни и с честота не повече от 10 (десет) прекъсвания годишно.

В случай че честотата или продължителността на планираното прекъсване надвиши уговорените стойности в настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на компенсация в размер на един безплатен допълнителен месец към договорения срок на абонамент. В случай че планирано прекъсване е с продължителност над 10 (десет) работни дни или честотата на планираните прекъсвания надвишава 5 (пет) през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно Договора без неустойка.

### **5.2. Непланирани прекъсвания поради неизправност**

В случай на установяване от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД или от ПОТРЕБИТЕЛЯ на техническа неизправност, преустановяване и/или прекъсване в трансфера на данните, нарушение във функционирането на софтуера или идентифициране на други хардуерни и/или софтуерни проблеми, възпрепятстващи нормалното използване на услугата повече от 6 (шест) астрономически часа, съответната страна се задължава да уведоми другата страна в срока, уговорен в настоящите Общи условия.

В случай че установената неизправност е в обхвата на отговорност на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД съгласно разпоредбите на настоящите Общи условия, същият се задължава да отстранява причините за възникналите непланирани прекъсвания във възможно най-кратки срокове, но не повече от 5 (пет) работни дни от деня на установяване на съответната неизправност или от получаване на известие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

За отправяне на уведомление от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД към ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита писмено съобщение, публикувано на интернет страницата на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД [kupitok.bg](http://kupitok.bg) или съобщение, изпратено на имейла на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен в индивидуалния Договор.

За отправяне на уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ към ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД се счита писмено съобщение, изпратено на имейл [market@energo-pro.bg](mailto:market@energo-pro.bg).

В случай че честотата на непланираните прекъсвания по вина на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД надвишава 20 (двадесет) прекъсвания годишно или срокът за отстраняване на установената неизправност надвиши уговорените стойности в настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на компенсация в размер на един безплатен допълнителен месец към договорения срок на абонамент. В случай че непланирано прекъсване е с продължителност над 10 (десет) работни дни или честотата на непланираните прекъсвания надвишава 5 (пет) през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно Договора.

### 5.3. Прекъсвания поради вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ

В случай на причинени технически или други повреди по предоставеното оборудване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, негов представител, служител, клиент или друго лице с достъп до оборудването, осъществен със знанието и/или съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият се задължава незабавно да уведоми за това ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД. В тези случаи ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да откаже съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отстраняване на повредите и да прекрати едностранно Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ, да демонтира предоставеното оборудване и да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ заплащане на неустойка, както е уговорено в настоящите Общи условия. В случай че ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД окаже съдействие на ПОТРЕБИТЕЛЯ или отстрани самостоятелно чрез свой представител или подизпълнител повредите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД стойността на увреденото оборудване в размер на 200% (двеста процента), както и всички възникнали разходи във връзка с причинената повреда и нейното отстраняване.

### 5.4. Проблем с достъпа до Услугата поради загубени/забравени потребителско име и/или парола

ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да пази и да не предоставя на трети лица получените по имейл индивидуално потребителско име и/или парола за достъп до Услугата. При загуба и/или забравяне на предоставените потребителско име и/или парола за достъп, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ги възстанови чрез искане в свободен текст за възстановяване на потребителско име и парола за достъп до MyEnergy, отправено писмено по един от следните начини: лично или чрез упълномощен представител в някой от центровете за обслужване на клиенти на дружеството, чрез индивидуалното обслужващо лице, по стандартна поща на адреса за контакт на дружеството или по електронен път на market@energo-pro.bg, с писмо, изпратено от имейл адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен за контакт в индивидуалния договор.

След получаване на искане за възстановяване на потребителско име и парола за достъп до MyEnergy ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД изпраща активни потребителско име и парола на съответния ПОТРЕБИТЕЛ в срок от 3 (три) работни дни на имейла, посочен в индивидуалния Договор.

## 6. Отговорност

6.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по индивидуалния Договор и настоящите Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

6.2. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ПОТРЕБИТЕЛЯ отговарят за виновно причинени вреди, настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

6.3. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД отговаря за отстраняването на:

а) технически неизправности, възникнали в следствие на производствени недостатъци, морално остаряване на оборудването и/или неизправности, възникнали по време на работа без за тях да е налице виновно действие и/или бездействие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, негов представител, служител, клиент или друго лице с достъп до оборудването, осъществен със знанието и/или съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б) нарушения в работата на софтуера, чрез който се предоставя Услугата.

6.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност да не разкрива пред трети страни предоставените индивидуално потребителско име и парола.

6.5. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД отговаря за качеството на предоставяната Услуга. Норма за качествено изпълнение по смисъла на настоящите Общи условия се приема предоставяне на Услугата с прекъсвания в рамките на уговорените стойности в т. 5.1. и т. 5.2. от настоящите Общи условия, както и с отклонения в отчетените данни чрез предоставеното оборудване спрямо получените стойности от измерванията на съответния мрежови оператор, към който е присъединен обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с не повече от +/-5% (пет процента нагоре или надолу).

6.6. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД не носи отговорност за:

а) прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла в Търговския закон;

б) техническа неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да използва Услугата;

в) претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата, както и за претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка или по повод ползваната Услуга;

г) използването на данните, предоставяни чрез Услугата, от ПОТРЕБИТЕЛЯ за удостоверяване на обема на неговото потребление или за изясняване на други обстоятелства пред трети страни;

д) вреди, причинени от инсталирани крайни устройства или оборудване от ПОТРЕБИТЕЛ, които не са предоставени или одобрени от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;

е) повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

ж) прекъсвания и ограничение във връзката с мрежата на съответния/те мобилен/ни оператор/и.

6.7. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД не носи отговорност за спазване на договорените продължителност и честота на прекъсванията по т. 5.1. и т. 5.2., в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предоставя необходимите достъп и съдействие за отстраняване на причините за съответното прекъсване.

## **7. Условия и ред за прекратяване на Договора. Преустановяване предоставянето на Услугата**

7.1. Договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД се прекратява в следните случаи:

а) при изтичане на договорения в индивидуалния Договор срок на абонамент;

б) по взаимно съгласие на страните;

в) по условията на т. 1.5. от настоящите Общи условия;

г) при обстоятелства на непреодолима сила, които възпрепятстват предоставянето на Услугата и които продължават повече от 60 (шестдесет) дни, съгласно разпоредбите на чл. 306 от Търговския закон;

д) в резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, водещи до ограничаване правомощията или функциите, на която и да било от страните;

е) при смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите когато последният е физическо лице;

ж) при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

з) при промяна в собствеността или правото на ползване на обектите, посочени в индивидуалния Договор. В случай че промяната в собствеността или правото на ползване е само по отношение на част от обектите, Договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД продължава своето действие по отношение на останалите обекти като от дължимата месечна такса се приспада частта от сумата, формирана въз основа на предоставените мерителни устройства за отпадналите от Договора обекти.

7.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно сключения с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД индивидуален Договор преди изтичане на договорения период на абонамент с отправяне на 14 (четирнадесет) дневно писмено предизвестие. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД заплащане в пълен размер на последна месечна такса за месеца, през който настъпва датата на прекратяване на Договор, съответно преустановяване в предоставянето на Услугата, и неустойка, както е уговорено в настоящите Общи условия.

7.3. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да прекрати едностранно сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ индивидуален Договор преди изтичане на договорения период на абонамент с отправяне на 14 (четирнадесет) дневно писмено предизвестие. В този случай ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД дължи на ПОТРЕБИТЕЛЯ заплащане на съответната неустойка, както е уговорено в настоящите Общи условия, а ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи заплащане на последна месечна такса за последния пълен месец, през който е имал достъп до Услугата, в случай че съответната такса не е вече заплатена.

7.4. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД има право да прекрати едностранно Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ без да дължи за това неустойка в случаите, уговорени в т. 1.4.2., т. 4.4. и 5.3.

7.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно Договора с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД без да дължи за това неустойка:

а) при несъгласие с промени в настоящите Общи условия, с изключение на промени, произтичащи от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган, както и в случаите, в които измененията предвиждат по-благоприятни клаузи за ПОТРЕБИТЕЛЯ или не засягат използването на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Несъгласието от ПОТРЕБИТЕЛЯ следва да бъде изразено в писмена форма на посочените в настоящите Общи условия канали за комуникация с ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД;

б) в случаите, уговорени в т. 5.1. и 5.2, когато преди това надлежно е уведомил ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД при възникване на съответните прекъсвания и неизправности;

в) в срок от 14 (четирнадесет) дни от датата на сключване на индивидуалния Договор съгласно чл. 50, т. 1 от Закона за защита на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице и Договорът е сключен извън централите за обслужване на клиенти на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, с отправяне на писмено уведомление в свободен текст от ПОТРЕБИТЕЛЯ до ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, изпратено по стандартна поща или имейл. В случай че предоставянето на Услугата е стартирало преди прекратяването на Договора по настоящата буква,

ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД заплащане на всички възникнали до момента на прекратяване разходи.

7.6. При изтичане срока на абонамента и липса на подписан нов индивидуален Договор, както и във всички останали случаи на прекратяване на Договора, предоставянето на Услугата се преустановява.

7.7. След прекратяването на Договора и предоставянето на Услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да осигури достъп до оборудването на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД или негов подизпълнител за неговото демонтиране. След демонтиране на предоставеното оборудване се подписва приемо-предавателен протокол по образец в три екземпляра – за ПОТРЕБИТЕЛЯ и два за ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД съгласно Приложение № 2.

## 8. Санкции и неустойки

8.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД:

а) в размер на 200% (двеста процента) от стойността на увреденото оборудване плюс всички възникнали разходи по подмяна на оборудването в случаите по т. 1.4.3. и т 5.3.;

б) в размер на две месечни такси в случай на прекратяване на Договора по условията на т. 4.4. и т. 7.2;

в) в размер на две месечни такси при прекратяване на Договора преди изтичане на срока на договорения абонамент поради смяна на собственост на обекта/ите. Когато обектите по индивидуалния Договор са повече от един и смяната на собственост се осъществява само за част от тях, съответно прекратяването на Услугата е само по отношение на съответния/те обект/и с промяна в собствеността, то неустойката се изчислява съгласно частта от месечната такса, формирана въз основа на първоначалното и допълнителни устройства, инсталирани за конкретния/те обект/и;

г) в размер на 200% (двеста процента) от стойността на оборудването, в случай че не осигури достъп за демонтаж съгласно т. 7.7. в срок от 14 (четирнадесет) календарни дни от момента на изпратено писмено искане от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД на имейла на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен в индивидуалния Договор.

8.2. ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД дължи неустойка на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на две месечни такси в случаите по т. 7.3.

8.3. Заплащането на неустойка съгласно уговореното в настоящите Общи условия не лишава страните от правото им да търсят обезщетения над договореното за претърпени вреди и пропуснати ползи, доказани по съответния ред.

## 9. Общи разпоредби

9.1. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се считат уведомления отправени по следните начини:

а) от ПОТРЕБИТЕЛЯ към ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД чрез писмено известие, предоставено лично или чрез упълномощен представител в някой от центровете за обслужване на клиенти на дружеството, чрез индивидуалното обслужващо лице, по стандартна поща на адреса за контакт на дружеството или по електронен път на [market@energo-pro.bg](mailto:market@energo-pro.bg), с писмо, изпратено от имейл адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен за контакт в индивидуалния договор;

б) от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД към ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез писмено известие, публикувано на интернет страницата [kuritok.bg](http://kuritok.bg) или изпратено по стандартна или електронна поща на съответните адрес или имейл, посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в индивидуалния му Договор.

9.2. С подписването на настоящите Общи условия и индивидуалния си Договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

а) декларира истинността на заявените данни и че му е известна наказателната отговорност за деклариране на неверни данни;

б) се съгласява във връзка с изпълнението на настоящите Общи условия и индивидуалния си Договор декларираните от него лични данни да бъдат обработвани и/или предоставяни на трети лица от ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, съгласно Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета, приет на 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното им движение;

в) декларира, че е запознат и се съгласява с Политиката за поверителност и защита на личните данни на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството <https://www.energo-pro-energyservices.bg/gdpr>;

г) заявява желанието си декларираните от него адреси, имейли и телефони в индивидуалния Договор да бъдат използвани за получаване на официална кореспонденция в качеството му на ПОТРЕБИТЕЛ на Услугата – фактури, информация, уведомления, предизвестия и други.

9.3. Тълкуването на настоящите Общи условия и индивидуалния Договор ще се извършва при следния ред на предпочитание при сключени от двете страни документи: индивидуален Договор, допълнителни споразумения, Общи



условия за предоставяне на Услугата. При няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите, подписани с по-късна дата.

9.4. За неуредените в настоящите Общи условия и индивидуалния Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

9.5. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на настоящите Общи условия и индивидуалния Договор ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие спорът ще се отнася за решаване пред Арбитражен съд гр. Варна при Сдружение „ППМ“, съобразно неговия правилник.

## **10. Приложения**

Следните приложения съставляват неразделна част от настоящите Общи условия:

Приложение № 1 Описание на услугата MyEnergy

Приложение № 2 Образец на Приемо-предавателен протокол

Приложение № 3 Образец на Констативен протокол

Настоящите Общи условия стават задължителни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, считано от датата на подписване на индивидуалния Договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и представляват неразделна част от него.