

ТЕХНИЧЕСКИ СЪПКИ
ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
ЧРЕЗ УЕБ ПОРТАЛ www.onlineservices.elyug.bg

Целта на настоящия документ е да посочи основните стъпки за заявяване на услуги към „Електроразпределение Юг“ ЕАД („ЕР Юг“ или „Оператора“), чрез използване на уеб базиран портал на Оператора („Портал“).

Заявяването по електронен път на услуги от Клиент към Оператора се осъществява чрез поредица от действия (стъпки), изпълнявани в тяхната последователност, и изобразени чрез съответните бутони в информационния портал.

Изпълнението на всяка от посочените по-долу стъпки се извършва чрез изобразен бутон за действие. Надлежното изпълнение и завършване на всяка стъпка е задължително условие за преминаване към следващата.

Изпълнението на всяка стъпка обвързва страната, която я е изпълнила. Това е така, защото:

- (i) За да може да се възползва от услугите на Оператора, Клиентът приема Общи условия за ползване на интернет портал на Електроразпределение Юг ЕАД (ЕР Юг) с домейн www.onlineservices.elyug.bg („Общи условия“), които са обвързващи и валидни по отношение на всяко правно действие и във всички правни отношения (включително, но не само, в договорните), възникващи, изменящи се или прекратяващи се между Оператора и Клиента;
- (ii) Всяко електронно изявление, извършено от Клиента към Оператора или от Оператора към Клиента, е правно валидно в отношенията между Оператора и Клиента и обвързващо за двете страни;
- (iii) С приемането на Общите условия Операторът и Клиентът се съгласяват и приемат в отношенията си за уговорено, че:
 - a. всеки използван (положен) от Клиента електронен подпис и/или усъвършенстван електронен подпис е с правна сила, равностойна на тази на саморъчния подпис;
 - b. така приравнената на саморъчен подпис правна сила на посочените електронни подписи се счита за изрично и недвусмислено уговорена в правните им отношения като страни по Общите условия или по отношение на всяка друга правна връзка (включително договорна), възникнала между страните.

Преди изпращане на заявления по електронен път, Клиентът е въвел общите си данни и е заявил своето съгласие с Политиката за поверителност на Оператора и Общите условия за ползване на сайта. Възможно е да се изиска активация на профил на Клиента, когато същият няма активна регистрация на Портала, чрез изпращане на линк за активация.

I. Заявяване и изпълнение на услуга по електронен път

1. Стъпка 1 - Предложение за сключване на договор за предоставяне на услуга

Операторът е предоставил информация за услугите, които могат да бъдат заявени и изпълнени електронно, чрез подробно описание на сайта си. Така предоставената информация (преддоговорна информация) се счита за отправено Предложение от Оператора за сключване на договор за предоставяне на съответната услуга.

2. Стъпка 2 - Заявление от страна на Клиента

Клиент, който желае да заяви към Оператора изпълнение на услуга по електронен път при посочените от последния условия, отправя заявление за изпълнение на съответната услуга, чрез попълване на съответния електронен формуляр и използване на бутона „Изпрати заявка“.

Преди заявяване на услуга, Клиентът има възможност да направи общ преглед на информацията по завършените стъпки, като има възможност и да съхрани частично въведена информация и да се върне към попълване на данните на по-късен етап. С натискането на бутон „Изпрати заявка“, Клиентът се съгласява с и потвърждава верността на предоставената информация.

С изпращане на заявлението за изпълнение на съответната услуга чрез натискане на бутона „Изпрати заявка“, Клиентът се счита за обвързан от същото за срока, необходим за достигане на искането и приемането му от Оператора.

С изпращане на Изявлението, чрез натискане на бутона „Заяви“, Клиентът заявява и съгласието си, че извършва правно обвързващо електронно изявление по смисъла на ЗЕДЕУУ.

3. Стъпка 3 - Потвърждаване от Оператора на получаването на заявлението

След получаване на Заявлението, Операторът, без неоправдано забавяне, потвърждава получаването му, чрез визуализиране на екрана на съобщение и/или чрез имейл. В това съобщение Операторът, когато е приложимо, посочва срокът, в който ще бъдат верифицирани всички реквизити, включително приложените съответни документи. В профила на Клиента в Портала се визуализира статус на заявката „В обработка“.

След извършената верификация и в случай, че Заявлението съдържа всички необходими реквизити, включително приложени съответни документи, Операторът изпраща потвърждение за стартиране на изпълнението на услугата на имейл на Клиента, като в същия имейл е посочен и срокът, в който ще бъде изпълнена заявената услуга, когато това е приложимо.

След извършената верификация и в случай, че Заявлението не съдържа всички необходими реквизити, включително приложени съответните документи, Операторът изпраща до Клиента в профила му в Портала писмо за предоставяне на допълнителни документи с указан срок за представяне, а статусът на заявката се променя на „Допълнително представяне“. За наличието на писмо за представяне на допълнителни документи, Клиентът получава уведомителен имейл за очаквани документи. Докато заявката е със статус "Допълнително представяне", Клиентът може да качва документи от изброените за допълнително представяне.

4. Стъпка 4 – Изпълнение на услугата

4.1. Операторът, в разумен срок, верифицира подадените от Клиента данни и документи, включително допълнително предоставените такива, и уведомява Клиента за срока за изпълнение на услугата. Операторът може да откаже да изпълни услугата при наличие на основателна причина за това, включително при непредставяне в указания срок на изброените в уведомлението от Оператора допълнителни документи/ информация.

За резултатът от изпълнената услуга се изпраща уведомление на имейл адреса, посочен от клиента като електронен адрес за кореспонденция, като ПДФ файл на генерирания документ е наличен в съответния раздел в профила на Клиента в Портала на Оператора чрез потребителско име и парола. Статусът на заявката се изменя на „Завършена“.

4.2. Резултатът от предоставената услуга може да бъде заверен от Клиента на хартиен носител във всеки фронт офис на Оператора.

4.3. Когато Клиентът е заявил услуга, за която се дължи плащане по ценоразписа на Оператора, преди стартирането на нейното изпълнение или едновременно с резултата от услугата, Клиентът получава и фактура за стойността на услугата, с указани срокове и начини на плащане.

II. Общи текстове

1. Изявлението на Клиента и Оператора по предоставяне на услуги се смятат за получени след постъпването им в съответната информационна система;
2. Договорът за предоставяне на услуга се смята сключен в момента на потвърждаване от Оператора на пълнотата на документите/ информацията, необходими за предоставяне на услугата;

3. При всяка промяна на статуса клиентът получава информативен имейл за промяна статуса на заявената от него услуга;
4. Операторът е предоставил на Клиента достъп до преддоговорната информация за услугите.
