

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**НА „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**  
**ЗА ДОСТАВКА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ ОТ ДОСТАВЧИК ОТ ПОСЛЕДНА**  
**ИНСТАНЦИЯ**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
<b>ГЛАВА II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ</b>	<b>4</b>
<b>ГЛАВА III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ”</b>	
<b>АД .....</b>	<b>6</b>
<b>ГЛАВА V ФАКТУРИРАНЕ, ПЛАЩАНЕ И ОБЕЗПЕЧЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>
<b>ГЛАВА VI УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКЪСВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА</b>	
<b>ДОСТАВКАТА.....</b>	<b>9</b>
<b>ГЛАВА VII ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА</b>	
<b>.....</b>	<b>10</b>
<b>ГЛАВА VIII УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ</b>	
<b>ОТНОШЕНИЯ.....</b>	<b>11</b>
<b>ГЛАВА IX ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ .....</b>	<b>11</b>

## ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### РАЗДЕЛ I

#### ВЪВЕДЕНИЕ

**Чл. 1.** (1) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” на обособена територия по силата на Лицензия за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция с № Л-410-17/01.07.2013 г., издадена от Комисията за енергийно и водно регулиране.

(2) „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД осъществява дейността по ал. 1 на територията на области с административни центрове Варна, Велико Търново, Габрово, Добрич, Разград, Русе, Силистра, Търговище и Шумен.

(3) Дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” е услуга от обществен интерес по смисъла на Закона за енергетиката, която се предоставя въз основа на договор при общи условия при условията на равнопоставеност в съответствие с Правилата за търговия с електрическа енергия.

(4) Настоящите Общи условия на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция са съставени съгласно чл. 95а, ал. 2 от Закона за енергетиката и са одобрени с Решение № ..... г. на Комисията за енергийно и водно регулиране.

(5) Настоящите Общи условия представляват договор за комбинирани услуги.

### РАЗДЕЛ II

#### ПОНЯТИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

**Чл. 2.** По смисъла на настоящите Общи условия:

1. **„Договор за комбинирани услуги”** е договор между краен клиент и доставчик от последна инстанция, чийто предмет, съгласно ПТТЕЕ, е продажбата на електрическа енергия и плащането на всички използвани от крайния клиент услуги: „достъп до електропреносната мрежа“, „пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа“, „достъп до електроразпределителната мрежа“, „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа“ и „отговорност за балансиране“. В договора за комбинирани услуги се уреждат отношенията във връзка с плащането от клиентите на дължимите суми за мрежови услуги за съответния ценови период.
2. **„Доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция”** е лицензионна дейност по продажба на електрическа енергия от енергийно предприятие – „доставчик от последна инстанция” на крайни клиенти, които не са избрали друг доставчик на електрическа енергия или са останали без доставчик по независещи от клиента причини.
3. **„Доставчик от последна инстанция”/„ДПИ”** е енергийно предприятие, което притежава валидна лицензия за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция”, издадена в съответствие с действащото законодателство. В настоящите Общи условия под „доставчик от последна инстанция” следва да се разбира „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД.
4. **„Други услуги”** са услуги, които се предоставят допълнително на клиентите след заплащане на цена по ценоразпис.
5. **„ЗЕ“** означава Закон за енергетиката.
6. **„КЕВР“** означава Комисия за енергийно и водно регулиране;
7. **„Клиент”** или **„краен клиент”** е клиент, който купува електрическа енергия за собствено ползване.

8. **„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 настоящите Общи условия.
9. **„Лихва за забава“** съгласно Постановление № 426/18.12.2014 г. на МС за просрочени парични задължения е в размер на основния лихвен процент на БНБ в сила от 1 януари, съответно 1 юли, на текущата година, плюс 10 (десет) процентни пункта.
10. **„Методика“** е Методиката за определяне на цените на електрическата енергия на доставчика от последна инстанция, приета от Комисията за енергийно и водно регулиране на основание чл. 21, ал. 1, т. 12 от Закона за енергетиката.
11. **„Мрежови услуги“** означава „достъп до електропреносната мрежа“, „пренос на електрическа енергия през електропреносната мрежа“, „достъп до електроразпределителната мрежа“ и „пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа“.
12. **„Непреодолима сила“** са непредвидени и непредотвратими събития или комбинация от събития от извънреден характер, извън контрола на страните, възникнали след одобряване на настоящите Общи условия от КЕВР по съответния ред, включващи, но неограничавачи 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, залежавания, и др.), доколкото тези събития пречат за изпълнение на задълженията по настоящите Общи условия, на основание чл. 306 от Търговския закон.
13. **„Обект“** е всеки обособен по отношение на измерването на електрическа енергия имот (включително строителен обект, преместваем обект, приемник на електрическа енергия) на краен клиент, в който се консумира електрическа енергия.
14. **„Оператор на електроразпределителната мрежа“** е лице – оператор на електроразпределителна мрежа, включително и на затворена електроразпределителна мрежа, 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.
15. **„Общи условия“** е текстът и съдържанието на тези Общи условия, които се прилагат по отношение на клиентите на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД в качеството му на доставчик от последна инстанция, чиито обекти са присъединени към електроразпределителна мрежа.
16. **„ПТЕЕ“** означава Правила за търговия с електрическа енергия.

## РАЗДЕЛ III

### СТРАНИ

**Чл. 3.** Страни по настоящите Общи условия са:

1. „ЕНЕРГО-ПРО Продажби“ АД, ЕИК ....., със седалище и адрес на управление ....., наричано по-долу за краткост „ДПИ“;
2. Всеки краен клиент, който участва или е в процедура по регистрация на пазара на електрическа енергия по свободно договорени цени и чийто обект/обекти се намират на лицензионната територия на ДПИ, наричан по-долу за краткост „КЛИЕНТ“.

**Чл. 4.** КЛИЕНТ по чл. 3, т. 2 е и лице, което към датата на влизане в сила на настоящите Общи условия има сключен писмен договор за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция или се снабдява с електрическа енергия от ДПИ.

## **ГЛАВА II ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ, СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ЦЕНИ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРЕДМЕТ, ВЛИЗАНЕ В СИЛА И СРОК НА ДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**Чл. 5.** (1) Настоящите Общи условия регламентират предоставянето на услугите „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” и „отговорност за балансиране” на КЛИЕНТИТЕ, както и предоставянето на други услуги по смисъла на чл. 2, т. 4.

(2) ДПИ поема служебно отговорността за балансиране на КЛИЕНТИТЕ за периода, през който доставя електрическа енергия за обекта/обектите на съответния КЛИЕНТ.

(3) Във връзка с услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” настоящите Общи условия уреждат отношенията, свързани с фактурирането и заплащането на дължимите от КЛИЕНТИТЕ суми за мрежови услуги в съответствие с ПТБЕ, за цена за задължения към обществото, както и за всички други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки.

**Чл. 6.** (1) За встъпване в договорни отношения при настоящите Общи условия всеки нов КЛИЕНТ подава писмено заявление по образец на дружеството, заедно с актуални идентифициращи данни и документи за себе си и обекта/обектите си, включително данни за контакт.

(2) Срокът на действие на настоящите Общи условия е в рамките на срока на лицензията за дейността „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” на „ЕНЕРГО-ПРО Продажби” АД или до влизането в сила на нови Общи условия по предвидения за това ред.

### **РАЗДЕЛ II**

#### **ЦЕНИ**

**Чл. 7.** (1) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ доставената електрическа енергия по цени, определени съгласно Методиката по чл. 2, т. 10.

(2) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ дължимите суми за мрежови услуги по утвърдени от КЕВР цени. Когато цената на оператора на електроразпределителната мрежа за услугата „достъп“ се заплаща на база на предоставената мощност на обекта на КЛИЕНТА, КЛИЕНТЪТ дължи цената за услугата, независимо от наличието на потребено количество електрическа енергия в обекта, включително и при временно прекъсване на доставката на електрическа енергия.

(3) КЛИЕНТИТЕ, които съгласно Наредбата по чл. 36, ал. 3 от ЗЕ дължат надбавка върху стойността на активната електрическа енергия в зависимост от използваната и/или отдаваната реактивна електрическа енергия, заплащат надбавката на ДПИ.

(4) КЛИЕНТИТЕ заплащат на ДПИ дължимите суми за утвърдената от КЕВР цена за задължения към обществото, както и за всички други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки, включително акциз и ДДС.

**Чл. 8.** Ценоразписът на предоставяните от ДПИ други услуги се публикува на интернет страницата на дружеството и в Центровете за обслужване на клиенти.

### **РАЗДЕЛ III НАЧАЛО И КРАЙ НА ДОСТАВКАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ**

**Чл. 9.** (1) Доставка на електрическа енергия по тези Общи условия започва от 00:00 часа на датата на възникване на обстоятелствата, налагащи снабдяването с електрическа енергия на КЛИЕНТА от ДПИ в съответствие с ПТБЕ.

(2) Когато ДПИ започне да доставя електрическа енергия до обект на КЛИЕНТ, който не е в договорни отношения с ДПИ, настоящите Общи условия се считат за приети от КЛИЕНТА и влезли в сила считано от датата на начало на доставката.

(3) В случая по предходната алинея КЛИЕНТЪТ е длъжен да подаде заявлението и информацията по чл. 6, ал. 1 от настоящите Общи условия в срок до 2 (два) работни дни от получаването на уведомление по реда на ПТТЕ с указания за встъпване в договорни отношения с ДПИ.

(4) Ако КЛИЕНТЪТ не изпълни в срок задължението си по предходната алинея, ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия до изпълнение на задължението и заплащането на всички дължими суми за извършената доставка, включително за временното прекъсване и възстановяване на снабдяването, независимо от фактическото изпълнение на прекъсването.

**Чл. 10.** Доставката по тези Общи условия се прекратява от датата на влизане в сила на смяната на ДПИ с друг доставчик при изпълнение на изискванията на ПТТЕ.

## **ГЛАВА III ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА**

**Чл. 11.** КЛИЕНТЪТ има право:

1. да получава услугата „доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция” в предвидените в ЗЕ и ПТТЕ случаи;
2. да избира свободно начина на плащане с официалната парична единица в България в рамките на действащото законодателство;
3. да подава писмени жалби и/или възражения;
4. да поиска проверка при съмнение за неточно фактуриране;
5. да предяви искане за обезщетение по предвидения в тези Общи условия ред.

**Чл. 12.** КЛИЕНТЪТ се задължава:

1. в периода на доставка да предостави на ДПИ информация в срок до 2 (два) работни дни от всяка промяна в: актуалното му състояние; в собствеността или правото на ползване на обектите, снабдявани от ДПИ; в лицата, които го представляват или са упълномощени да извършват действия по настоящите Общи условия; в данните, необходими за издаване на фактури; в номерата на банковите си сметки; в данните за кореспонденция и др., както и при невъзможност или забавяне на изпълнението на задълженията му по настоящите Общи условия;
2. да заплаща дължимите суми по тези Общи условия и действащото законодателство съгласно договорните срокове и начини;
3. да предостави гаранционно обезпечение по реда на Глава Пета, Раздел Втори от настоящите Общи условия;
4. да прекрати договорните си отношения с ДПИ в случаите по чл. 37, ал. 1 от настоящите Общи условия.
5. да уведомява ДПИ в срок от 30 (тридесет) дни преди провеждане на планирани ремонти, престои и други планирани дейности и не по-късно от 24 (двадесет и четири) часа от възникването на непредвидени събития или ремонти, които водят до изменения и/или изключвания на съоръженията, собственост на КЛИЕНТА, когато обектът/обектите му са присъединени на ниво средно напрежение. За целта КЛИЕНТЪТ предоставя детайлна информация за случаите на прекъсване (начална/крайна дата и час, продължителност и др.).

## **РАЗДЕЛ II**

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДПИ**

**Чл. 13.** ДПИ има право:

1. да прекъсва или ограничава доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТИТЕ при спазване на тези Общи условия и действащото законодателство, включително в случаите, когато КЛИЕНТЪТ не е изпълнил задължението си по чл. 9, ал. 3 и чл. 12, т. 1;
2. да събира вземанията си за доставена електрическа енергия и предоставените от ДПИ услуги от неизправни длъжници, независимо от техния размер, по реда на действащото законодателство;
3. да изиска от КЛИЕНТА помесечни прогнозни данни за консумацията на електрическа енергия на обектите му, като в искането си дава на КЛИЕНТА подходящ срок, но не по-кратък от 3 (три) дни от получаване на искането.

**Чл. 14.** ДПИ се задължава:

1. да започне доставката на електрическа енергия в съответния срок по чл. 9, ал. 1;
2. да пази поверителността на личната информация на КЛИЕНТИТЕ и да осигури съхраняването на личните данни съгласно изискванията на действащото законодателство;
3. да посочва крайните срокове за плащане в издаваните фактури;
4. да съхранява информация за фактурираната електрическа енергия на всеки КЛИЕНТ за период до 36 (тридесет и шест) месеца;
5. да дава писмени отговори на подадени от КЛИЕНТА писмени жалби в срок до 30 (тридесет) дни от получаването им, освен ако за изясняване на всички обстоятелства по случая е необходим по-дълъг срок съгласно предвиденото в ЗЕ.

## **ГЛАВА IV ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ” АД**

**Чл. 15.** (1) ДПИ публикува на интернет страницата си и помества в Центровете за обслужване на клиенти следната информация:

1. телефон за връзка с дружеството, адрес за кореспонденция, адрес на електронна поща и налични канали за дистанционно обслужване;
2. информация за Методиката по чл. 2, т. 10;
3. действащия ценоразпис на предоставяните услуги по чл. 2, т. 4;
4. начини на плащане;
5. процедурата за смяна на доставчик;
6. информация относно средствата за уреждане на спорове;
7. друга допълнителна информация в съответствие с нормативните изисквания.

(2) ДПИ публикува на интернет страницата си актуална информация за местонахождението и работното време на Центровете за обслужване на клиенти и поддържаните в тях каси за плащане на задължения към ДПИ и услуги по ценоразпис.

(3) ДПИ публикува настоящите Общи условия на интернет страницата си и ги помества в Центровете за обслужване на клиенти в срока по чл. 41, ал. 1, както и предоставя екземпляр на Общите условия на всеки КЛИЕНТ при поискване.

## ГЛАВА V ФАКТУРИРАНЕ, ПЛАЩАНЕ И ОБЕЗПЕЧЕНИЯ

### РАЗДЕЛ I

#### ФАКТУРИРАНЕ И ПЛАЩАНЕ

**Чл. 16.** (1) До 20-о (двадесето) число на месеца, следващ отчетния, ДПИ издава фактура за количествата електрическа енергия съгласно утвърдените измерени стойности за календарния месец, в който те са отчетени по график, по цените по чл. 7.

(2) До 20-о (двадесето) число на месеца, следващ отчетния, ДПИ има право да издаде фактура за междинно плащане за текущия календарен месец в размер на 50% от стойността на фактурата за предходния месец.

**Чл. 17.** (1) Когато денят за издаване на фактурите по чл. 16 е почивен или официален празничен ден, те се издават в първия следващ работен ден.

(2) ДПИ изпраща на КЛИЕНТА оригинал на фактурите по чл. 16 на адрес за кореспонденция или на адрес на електронна поща.

(3) Неполучаването на фактура в оригинал не освобождава КЛИЕНТА от задължението му да заплати сумите по нея в договорения срок, с изключение на случаите, когато неполучаването на фактурата е по вина на ДПИ.

(4) КЛИЕНТЪТ може да се информира за размера на задълженията си и срока за плащане чрез някой от следните канали:

- телефон за връзка с дружеството;
- Центрове за обслужване на клиенти;
- интернет страницата на дружеството.

**Чл. 18.** (1) Фактурата по чл. 16, ал. 1 задължително съдържа консумацията на електрическа енергия за календарния месец, определена на база данните от измерването за отчетния период, срок за плащане, идентификационни номера на средствата за търговско измерване, цени за доставка на електрическа енергия от ДПИ, цени на мрежови услуги, цена за задължения към обществото и други нормативно определени и/или утвърдени ценови компоненти и добавки за съответния ценови период, дължимия акциз и данък върху добавената стойност (ДДС).

(2) Във фактурата задължително се посочва и срокът, след изтичането на който при неплащане ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

**Чл. 19.** (1) КЛИЕНТЪТ заплаща на ДПИ дължимите суми по фактурата по чл. 16, ал. 1 в срок от 5 (пет) работни дни от датата на издаването ѝ.

(2) КЛИЕНТЪТ заплаща на ДПИ дължимите суми по фактурата по чл. 16, ал. 2 до 25-о (двадесет и пет) число на месеца, в който е издадена фактурата.

(3) Дължимата от КЛИЕНТА сума следва да бъде получена от ДПИ до изтичането на последния ден на срока за плащане.

(4) При заплащане по банков път, задължението за плащане се счита за изпълнено в срок, ако цялата дължима сума постъпи по банковата сметка на ДПИ не по-късно от деня на падежа.

**Чл. 20.** (1) При подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, ДПИ се задължава да извърши проверка по възражението. За периода на проверката ДПИ няма право да прекъсва доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(2) В случай на съдебно оспорване от КЛИЕНТА на основанието за прекъсване, за което КЛИЕНТЪТ е представил на ДПИ писмено доказателство, ДПИ няма право да поиска прекъсване на доставката на електрическа енергия по отношение на задълженията, предмет на спора.

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

(4) При приключила проверка по подадено писмено възражение срещу стойността на фактурата, при която е установено, че възражението е неоснователно и на КЛИЕНТА е изпратен отговор от ДПИ, КЛИЕНТЪТ следва да заплати задълженията си в срок от 5 (пет) работни дни, считано от изпращането на отговора към КЛИЕНТА.

**Чл. 21.** (1) В случаите на неизмерена, неправилно и/или неточно измерена електрическа енергия, корекции в количествата електрическа енергия и дължимите от КЛИЕНТА суми се извършват по реда на Правилата за измерване на количеството електрическа енергия.

(2) В 7 (седем) дневен срок от получаване на информация от оператора на електроразпределителната мрежа за грешки при отчитане на показанията на средствата за търговско измерване, ДПИ извършва корекция на сметката и уведомява КЛИЕНТА за коригираните суми.

**Чл. 22.** (1) В случаите на неправилно и/или неточно фактуриране, както и в случаите по чл. 21, ал. 2 ДПИ издава дебитно/кредитно известие.

(2) При издадено кредитно известие ДПИ приспада сумата по него от следващо дължимо плащане, освен ако преди настъпване на крайния срок за плащането му КЛИЕНТЪТ писмено е заявил възстановяване на сумата по посочена банкова сметка. В този случай ДПИ възстановява сумата в срок до 5 (пет) работни дни от получаване на искането.

(3) При издадено дебитно известие КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати стойността му до 5 (пет) работни дни от издаването му.

**Чл. 23.** При влязла в сила смяна на ДПИ с друг доставчик на електрическа енергия по реда и условията на ПТЕЕ, КЛИЕНТЪТ е длъжен да заплати всички дължими суми по настоящите Общи условия.

## РАЗДЕЛ II

### ГАРАНЦИОННО ОБЕЗПЕЧЕНИЕ

**Чл. 24.** (1) При първо просрочено задължение за плащане с повече от 10 (десет) дни ДПИ има право да поиска от КЛИЕНТА в срок от 5 (пет) работни дни, считано от датата на искането, да предостави гаранционно обезпечение под формата на парична сума (депозит) по банкова сметка на ДПИ или банкова гаранция. В случай че КЛИЕНТЪТ предоставя гаранционното обезпечение под формата на банкова гаранция, КЛИЕНТЪТ се задължава да представи на ДПИ текста на банковата гаранция за одобрение преди издаването ѝ. Банковата гаранция е със срок 12 (дванадесет) месеца.

(2) Размерът на гаранционното обезпечение се определя от ДПИ на база на максималното месечно потребление на КЛИЕНТА за предходните 12 (дванадесет) месеца по цената от последно издадената към момента на изчислението на гаранционното обезпечение фактура, с включен ДДС.

(3) С искането по ал. 1 ДПИ уведомява КЛИЕНТА за размера на гаранционното обезпечение, банковата сметка, срока за внасяне и датата, от която при неспазването му доставката може да бъде прекъсната.

(4) ДПИ има право да актуализира размера на гаранционното обезпечение, когато стойността му, изчислена по актуални данни съгласно предвиденото в ал. 2, превишава предходно определения му размер с над 10% (десет процента).

(5) Всички банкови комисионни и такси, свързани с предоставяне на гаранционното обезпечение, са за сметка на КЛИЕНТА.

**Чл. 25.** (1) ДПИ има право да усвои предоставеното му обезпечение не по-рано от 3 (три) дни след падежа на неплатена фактура до размера на дължимата сума и натрупаната законна лихва, за което уведомява писмено КЛИЕНТА. В уведомлението може да се съдържа искане за допълване на гаранционното обезпечение.



(2) В рамките на 5 (пет) работни дни от получаване на искането за допълване на гаранционното обезпечение по предходната алинея, КЛИЕНТЪТ е длъжен да го възстанови до първоначалния му размер или до друг размер, актуализиран от ДПИ в съответствие с предвиденото в чл. 24, ал. 2. В случай че КЛИЕНТЪТ е предоставил гаранционното обезпечение под формата на банкова гаранция, КЛИЕНТЪТ се задължава в посочения срок да предостави нова банкова гаранция или анекс към съществуващата. ДПИ връща на КЛИЕНТА оригинала на банковата гаранция, от която е извършено усвояване, в срок от 5 (пет) работни дни, считано от получаването на новата банкова гаранция, издадена при условията на чл. 24.

(3) С искането за допълване на гаранционното обезпечение ДПИ информира КЛИЕНТА и за датата, от която доставката може да бъде прекъсната при неспазването на срока по ал. 2.

**Чл. 26.** При смяна на ДПИ с друг доставчик или прекратяване на договорните отношения, ДПИ се задължава да възстанови на КЛИЕНТА гаранционното обезпечение, включително чрез връщане на оригинала на банковата гаранция, в срок от 5 (пет) работни дни след уреждане на финансовите задължения между страните и получаване на заявление от КЛИЕНТА с посочена банкова сметка, в случай на предоставен депозит.

## **ГЛАВА VI УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКЪСВАНЕ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРЕКЪСВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПОРАДИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ТЕЗИ ОБЩИ УСЛОВИЯ**

**Чл. 27.** (1) ДПИ има право временно да прекъсне доставката на електрическа енергия, в случай че КЛИЕНТЪТ не заплати стойността на фактурата или на издадено дебитно известие в срока, посочен в чл. 19, ал. 1 и ал. 2, съответно в чл. 22, ал. 3.

(2) В случаите по ал. 1 фактурата, изпратена на КЛИЕНТА по реда на чл. 17, ал. 2, съдържа и предизвестие за срока, след изтичането на който, при неплащане ДПИ може да прекъсне доставката на електрическа енергия на КЛИЕНТА.

(3) Независимо от предвиденото по ал. 2, ДПИ има право да уведоми КЛИЕНТА също и по някой от следните начини: чрез писмено уведомление, кратко текстово съобщение до мобилен номер, съобщение на електронна поща, телефонно обаждане или в друга форма.

**Чл. 28.** (1) ДПИ има право временно да прекъсне доставката на електрическа енергия, в случай че КЛИЕНТЪТ не изпълни задълженията си по чл. 24 и чл. 25, ал. 2.

(2) С получаването на искането по чл. 24, ал. 1 и чл. 25, ал. 1 КЛИЕНТЪТ се счита за уведомен предварително за датата, от която ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия по ал. 1.

**Чл. 29.** (1) ДПИ има право да прекъсне доставката на електрическа енергия, в случай че КЛИЕНТЪТ не изпълни което и да е свое задължение, произтичащо от настоящите Общи условия.

(2) В случаите по ал. 1 ДПИ уведомява КЛИЕНТА по някой от следните начини: чрез писмено уведомление, кратко текстово съобщение до мобилен номер, съобщение на електронна поща, телефонно обаждане или в друга форма, че в срок не по-късно от 3 (три) работни дни ще последва временно прекъсване или ограничаване на доставката на електрическа енергия.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ПРЕКЪСВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПО ИСКАНЕ НА КЛИЕНТА**

**Чл. 30.** В случай на подадено от КЛИЕНТА искане до оператора на електроразпределителната мрежа за временно прекъсване на преноса до обекта на КЛИЕНТА, последният се задължава писмено да уведоми ДПИ за периода на желаното от КЛИЕНТА прекъсване най-малко 3 (три) работни дни преди датата на прекъсването, както и за евентуална промяна в датата на прекъсване и/или възстановяване на преноса на електрическа енергия до обекта на КЛИЕНТА.

## **РАЗДЕЛ III**

### **ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ДОСТАВКАТА НА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ**

**Чл. 31.** (1) След отпадане на основанията за прекъсването ДПИ заявява пред оператора на електроразпределителната мрежа възстановяване на преноса на електрическа енергия до обекта на КЛИЕНТА. Когато прекъсването е по вина на КЛИЕНТА, той заплаща на ДПИ съответните цени на услугите за временно прекъсване и възстановяване на доставката по ценоразпис, независимо от фактическото изпълнение на прекъсването.

(2) Услугата по възстановяване на доставката на електрическа енергия се извършва според сроковете на оператора на електроразпределителната мрежа и вида на заплатената услуга.

(3) При прекъснатата доставка от ДПИ като предходен доставчик, възстановяването ѝ се извършва след отпадане на основанията за прекъсването. Когато прекъсването е по вина на КЛИЕНТА, той заплаща на ДПИ съответните цени на услугите за временно прекъсване и възстановяване на доставката по ценоразпис, независимо от фактическото изпълнение на прекъсването.

## **ГЛАВА VII ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА**

**Чл. 32.** В случай на забавено плащане неизправната страна дължи обезщетение на другата страна в размер на законната лихва върху дължимите суми за всеки ден забава, считано от първия ден на забавата до пълното погасяване на задължението.

**Чл. 33.** (1) Пострадалата страна е длъжна в срок до 3 (три) работни дни писмено да уведоми другата страна в случаите, когато е претърпяла вреда от виновно действие или бездействие на другата страна, освен в случай на отговорност на КЛИЕНТА за неплащане на дължими суми.

(2) ДПИ и КЛИЕНТЪТ разглеждат обстоятелствата и доброволно уреждат взаимоотношенията си.

(3) При непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване по предвидения в закона ред.

**Чл. 34.** ДПИ не дължи обезщетения за вреди, нанесени в резултат на действия или бездействия на оператора на електропреносната/електроразпределителната мрежа, както и при ограничителен режим, временно прекъсване или ограничаване на снабдяването с електрическа енергия, планирани дейности по съответната мрежа, смущения, прекъсвания и спадове в напрежението, както и за всякакви отклонения от нормативните изисквания за качество на доставяната електрическа енергия и др.

**Чл. 35.** Когато неизпълнението на задълженията на страната се дължи на неизпълнение на задълженията на другата страна, първата не носи отговорност за своето неизпълнение.

**Чл. 36.** (1) Когато не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, поради която има ограничаване или прекъсване на доставката на електрическа енергия за време, по-кратко от 48 (четиридесет и осем) часа, ДПИ в подходящ срок уведомява КЛИЕНТИТЕ чрез съобщение на интернет страницата си и/или по друг подходящ начин в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на задълженията на ДПИ.

(2) В случай че непреодолимата сила води до ограничаване или прекъсване на доставката на електрическа енергия за време, по-дълго от 48 (четиридесет и осем) часа, се прилага действащото законодателство за въвеждане на ограничителен режим за снабдяване с електрическа енергия от компетентните органи.

(3) За времетраенето на непреодолимата сила изпълнението на задълженията по тези Общи условия се спира.

## **ГЛАВА VIII УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ**

**Чл. 37.** (1) Договорните отношения между ДПИ и КЛИЕНТА се прекратяват в следните случаи:

1. при промяна на собствеността или отпадане на основанието за ползване на обекта/обектите;
2. при прекратяване на присъединяването към електроразпределителната мрежа на обекта/обектите;
3. при прекратяване на КЛИЕНТА като юридическо лице без правоприемство.

(2) В случаите на ал. 1 КЛИЕНТЪТ уведомява ДПИ по реда на чл. 12, т. 1 от настоящите Общи условия.

## **ГЛАВА IX ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**Чл. 38.** (1) Споровете между ДПИ и КЛИЕНТИТЕ се решават по пътя на преговорите.

(2) Всеки КЛИЕНТ има право да подаде жалба срещу действия на ДПИ, на която ДПИ отговаря писмено в срок до 30 (тридесет) дни от получаването на жалбата, освен ако за изясняване на всички обстоятелства по случая е необходим по-дълъг срок съгласно предвиденото в ЗЕ.

(3) В случай че за проверката на обстоятелствата по жалбата е необходим по-дълъг срок от 30 (тридесет) дни, ДПИ уведомява КЛИЕНТА.

(4) ДПИ не е длъжен да отговаря на жалби и сигнали, подадени повторно, по въпрос, по който КЛИЕНТЪТ вече е получил отговор, освен ако не са настъпили нови факти и обстоятелства. В този случай жалбите и сигналите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(5) При неуреждане на спора по реда, посочен по-горе, случаят може да бъде отнесен за решаване от компетентния съд.

### **РАЗДЕЛ II**

#### **ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ. ЛИЧНИ ДАННИ**

**Чл. 39.** (1) Всички съобщения, уведомления, счетоводни документи (фактури, дебитни/кредитни известия и др.) и други, с изключение на тези, за които има указан друг ред в настоящите Общи условия, следва да бъдат в писмена форма за действителност и да се изпращат от ДПИ на предоставен от КЛИЕНТА адрес за кореспонденция или адрес на електронна поща, а когато КЛИЕНТЪТ не е предоставил такива – на адрес на място на доставка или на адреса, фигуриращ в клиентската база данни на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД.

(2) ДПИ не носи отговорност за невярно предоставен адрес за кореспонденция или адрес на електронна поща или в случаите, когато КЛИЕНТЪТ не е получил изпратеното съобщение по причини, независещи от ДПИ.

(3) При промяна на адреса за кореспонденция или адреса на електронна поща, за която КЛИЕНТЪТ не е уведомил ДПИ в срока по чл. 12, т. 1, всички съобщения, уведомления, предизвестия, счетоводни документи и други, изпратени на посочения пред ДПИ адрес или електронна поща на КЛИЕНТА, включително до датата на получаването на уведомлението за промяната, се считат за връчени и ДПИ не носи отговорност за причинени вреди и пропуснати ползи на КЛИЕНТА.

(4) В случай че ДПИ не разполага с информация и данни за контакт, включително актуални такива, за КЛИЕНТА и обектите му, ДПИ има право да използва за целите на настоящите Общи условия информацията, предоставена му от оператора на електроразпределителната мрежа по реда на ПТЕЕ или въз основа на рамковия договор.

(5) Когато дадено съобщение или уведомление се отнася до неопределен кръг КЛИЕНТИ, ДПИ има право да го публикува на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти, като то ще се счита за връчено на КЛИЕНТИТЕ след изтичане на срока, посочен в съобщението или уведомлението.

(6) Всички съобщения, уведомления и други документи от КЛИЕНТА до ДПИ следва да бъдат в писмена форма за действителност и да се изпращат на адреса за кореспонденция, адреса на електронна поща или чрез каналите за дистанционно обслужване, обявени по реда на чл. 15, т. 1, или да се подават в Център за обслужване на клиенти.

**Чл. 40.** ДПИ е администратор на лични данни и като такъв обработва предоставените му лични данни за негови КЛИЕНТИ съгласно разпоредбите на действащото законодателство и в съответствие с Политиката за поверителност и защита на личните данни на ДПИ, налична на интернет страницата на дружеството и в Центровете за обслужване на клиенти.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **ДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**Чл. 41.** (1) ДПИ публикува одобрените от КЕВР Общи условия съгласно действащото законодателство, включително на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти в срок до 7 (седем) дни след приемането на решението за одобряването им.

(2) Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им по реда на предходната алинея, без да е необходимо изрично писмено приемане от КЛИЕНТА.

**Чл. 42.** (1) Промени в настоящите Общи условия се извършват по реда на Наредбата по чл. 60 от ЗЕ.

(2) ДПИ уведомява КЛИЕНТИТЕ за инициирани от дружеството изменения и/или допълнения на Общите условия и публикува техните проекти на интернет страницата си и в Центровете за обслужване на клиенти в срок не по-късно от 30 (тридесет) дни преди внасянето им за одобряване в КЕВР.

**Чл. 43.** (1) В случай на изменения в законодателството клаузите на тези Общи условия, които противоречат на измененията, се заместват от императивните норми на закона.

(2) Ако една или повече от клаузите на тези Общи условия са или впоследствие станат недействителни, това не води до недействителност на целите Общи условия. Страните ще заместят недействителните клаузи с нови действителни клаузи, които са най-близко до духа и смисъла на недействителните.

**Чл. 44.** За всички неуредени отношения по настоящите Общи условия и договора се прилага действащото законодателство на Република България.