

## **Общи условия за ползване на уебсайтове на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и услугите, предоставяни от него**

Тези Общи условия представляват Договор между потребител и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, с който потребителят има правото да използва услугите на посочените уебсайтове при спазване на условията по-долу. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и всяко лице, използващо уеб страниците и/или услугите, предоставяни от дружеството.

### **I. Основни понятия**

**Чл. 1.** При тълкуване и прилагане на настоящите Общи условия се използват следните дефиниции:

1. **Автор** на уебсайтовете [www.energo-pro-energyservices.bg](http://www.energo-pro-energyservices.bg); [www.eproes.bg](http://www.eproes.bg) е ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД, ЕИК 201398872, със седалище и адрес на управление: гр. Варна, бул. "Вл. Варненчик" № 258, наричано по-долу **Оператор**.

2. **Злоумишлени въздействия** – действия или бездействия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство, както и действия или бездействия, които нарушават Интернет етиката, добрите нрави или нанасят вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи. Злоумишлени са следните неизчерпателно изброени действия: изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), преплъване на каналите чрез изпращане на нежелани IP пакети с цел генериране на нежелан трафик (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (crack), изпращане на "троянски коне" (Trojan horses), предизвикване инсталация на вируси (viruses), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), смущаване нормалната работа на останалите потребители на интернет и асоциираните мрежи и други.

3. **Интернет (уеб) страница** – част от уебсайт, която може да е съставна или обособена.

4. **Информационна система** – устройство или система от свързани устройства, което или някое от които е предназначено да съхранява, изпраща или получава електронни документи.

5. **Клиентски профил** на Потребителя съдържа информация за Потребителя, предоставяна в процеса на регистрация с цел ползването на допълнителни услуги от Потребителя и съхранявана на сървъра на Оператора. Достъп до клиентския профил на Потребителя имат само Операторът и Потребителят. Достъпът от Потребителя се осъществява чрез въвеждане на клиентски номер и/или електронен адрес, потребителско име и парола.

6. **Оператор** – юридическо лице, което предоставя на потребителя интернет услуга.

7. **Потребител:**

- **Регистриран потребител** – лице, което се регистрира на уеб страницата на Оператора, чрез въвеждане на клиентски номер и/или електронен адрес, потребителско име и парола. Регистрацията по клиентски номер, може да бъде осъществена само от клиенти на ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД. След извършена регистрация потребителят ползва предоставяните от Оператора услуги.

- **Нерегистриран потребител** – лице, което ползва услуги, предоставяни от Оператора без регистрация.

8. **Сървър** ("server") – устройство или система от свързани устройства, на което или на някое от които е инсталиран системен софтуер за изпълняване на задачи във връзка със съхраняване, обработка, приемане или предаване на информация;

9. **Уебсайт** – обособено място в глобалната мрежа, достъпно чрез унифициран адрес (URL) по протокол HTTP/HTTPS и съдържащо изображения, файлове, програми, текстове, звук, хипервръзки и др;

10. **Услуга** – Услугата/ите, дефинирани по вид и обхват в тези Общи условия, предоставяни от Оператора на Потребителя;

11. **Хипервръзка** ("hyperlink") – изведен и визуализиран на съответната интернет страница интернет адрес, улесняващ пренасочването на Потребителя към други интернет страници на същия уебсайт или към други уебсайтове или ресурси в глобалната интернет мрежа, чрез натискане ("кликване") върху него;

12. **IP Адрес**" ("IP address") – уникален идентификационен номер, асоцииращ устройство, интернет страница или ресурс на потребителя, по начин, който позволява локализирането им в глобалната интернет мрежа.

## **II. Приемане на Общите условия и промени**

**Чл. 2.** Потребителят се счита обвързан с действието на настоящите Общи условия и всички последващи промени в тях, регламентиращи ползването на Уебсайтовете на Оператора чрез зареждане на (осъществяване на достъпа на Потребителя в) Уебсайта, без да е необходимо изричното им приемане от Потребителя. От момента на зареждане на (осъществяване на достъпа на Потребителя в) Уебсайтовете на Оператора, Договорът между Потребителя и Оператора по отношение на Услугите, се счита за сключен и влиза в сила. Договорът се сключва за неопределен срок между страните и има действие между тях до прекратяване му от една от страните, съгласно посочените по-долу условия.

**Чл. 3.** (1) Потребителят има възможност да използва Услуги, изискващи регистрация, само след като изрично приеме тези Общи условия.

(2) При отбелязване на поле „Съгласен съм с Общите условия за ползване на интернет страницата“ в края на формата за регистрация Потребителят:

а) Декларира, че е запознат с Общите условия, съгласен е с клаузите им и се задължава безусловно да ги спазва;

б) Потребителят извършва електронно изявление по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП), като със записването му на съответен носител в сървър на Оператора електронното изявление придобива качеството на електронен документ по смисъла на цитирания закон.

(3) Операторът записва чрез общоприет стандарт за преобразуване, по технически начин, правещ възможно възпроизвеждането, и съхранява в специални файлове (лог-файлове, log files) 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 Общите условия, в случай на възникване на правен спор.

(4) Само Потребители, които са извършили валидна регистрация на уеб страниците на Оператора, могат да ползват допълнителните услуги, предоставяни чрез тях. Регистрацията е безплатна.

**Чл. 4.** (1) Операторът си запазва правото едностранно да извършва промени в настоящите Общи условия. Последният може едностранно да променя и структурата на своите уеб страници.

(2) Операторът си запазва правото да извършва промени в настоящите Общи условия по всяко време, като своевременно публикува тези промени в сайта, заедно със съобщение за промените в Общите условия, изразяващи се в, но не само:

а) периодично допълване и/или усъвършенстване и/или разширяване на предоставяните Услуги,

б) промяна на вида, естеството или технологията на предоставяната Услуга.

## **III. Предмет на договора**

**Чл. 5.** (1) Операторът предоставя на Потребителя предвидените в тези Общи условия Услуги при условие, че последният стриктно спазва определените в тези Общи условия изисквания. Услугите включват безплатното предоставяне на информация, свързана с дейността на Оператора.

(2) Регистрираните потребители имат право да ползват и допълнителни Услуги, като сключване на договор през интернет за покупко-продажба на електрическа енергия и участие в балансираща група, както и други Услуги, които Операторът развива и предлага в бъдеще.

## **IV. Права на интелектуална собственост**

**Чл. 6.** (1) Правата върху разположените на уебсайтовете на Оператора текстове, изображения, фотографии, търговски марки, имена и други, са защитени от Закона за авторското право и сродните му права, Закона за марките и географските означения и други нормативни актове. Всяко тяхно използване изисква предварителното съгласие на Оператора. Това се отнася най-вече, но не само, до размножаването, обработката, и възпроизвеждането на съдържанията в бази данни или други електронни медии и системи.

(2) Със сключването на договора при тези Общи условия Потребителят декларира, че е запознат с обстоятелството, че правата върху определени текстове, изображения, фотографии, търговски марки, имена и други, разположени на уебсайтовете на Оператора, принадлежат на трети лица.

(3) Всички текстове, изображения, фотографии, търговски марки, имена и други, разположени на уебсайтовете на Оператора, се предоставят изключително за лично ползване. Всяко изготвяне на копия от съдържанието на Уебсайта, включително, но не само текстове, изображения, фотографии, търговски марки, имена и други за трети лица (например с цел предоставяне на копия, запаметени на магнитни и/или дискови носители и др.), както и тяхното предаване, разпространение и съхраняване, е строго забранено.

(4) Всеки Потребител може да разглежда Уебсайтовете на Оператора на своето устройство, както и да отпечата части от тези страници само и единствено за своя лична употреба. Разпространението на съдържание от Уебсайта на Оператора, независимо от неговия вид или обем, е забранено.

(5) Изготвянето и публикуването на съобщения за пресата и на други документи, публикувани на страница(и) от Уебсайта става с изключителното писмено съгласие на Оператора и при условие, че е цитиран източникът.

(6) Операторът има право да налага и допълнителни ограничения при визуализацията на съдържанието и ползването на Уебсайтовете.

(7) Търговското наименование Оператора, логото и имената на предлаганите продукти и услуги са търговски марки. Всяко възпроизвеждане и/или използване на един и/или повече от тези елементи подлежи на предварителното писмено одобрение от страна на Оператора.

## V. Защита на личните данни

**Чл. 7.** (1) Операторът е администратор на лични данни, регистриран по Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и полага дължимата грижа за защита на личните данни на Потребителя. Операторът не събира и съхранява данни през сайта без съгласието на Потребителя. Предоставянето на данни е по желание на Потребителя и на негова отговорност.

(2) Със заявяване на искане за регистрация (след попълване на регистрационна форма) се счита, че Потребителят дава своето съгласие за следното:

а) да се обработват личните данни на Потребителя при условия, регламентирани в ЗЗЛД;

б) да се предоставят личните данни на Потребителя на други лица – администратори на лични данни съгласно ЗЗЛД.

(3) В регистрационната форма по ал. 2 Операторът ясно обозначава задължителния или доброволния характер на предоставяне на данните и последиците от отказ за предоставяне

(4) Във връзка с ал. 1 Операторът отговаря за защитата в т.ч. да не следи, редактира или разкрива никаква лична информация за Потребителя, станала му известна по повод на предоставяне на Услугата, предмет на тези Общи условия, освен в случаите на изрично съгласие от Потребителя, непреодолима сила, случайно събитие, злоумишлени действия на трети лица или когато информацията е изисквана от държавни органи или длъжностни лица, които според действащото законодателство са оправомощени да изискват и събират такава информация. Информацията относно личните данни се предоставя на служители или подизпълнители на Оператора за дейности по администриране и ползването на услугите.

(5) Информацията по предходната алинея може да бъде използвана от Оператора за предлагане на нови услуги на потребителите (безплатни или платени), за промоции, предоставяне на рекламни материали, организиране на томболи, запитвания, за обаждания от центъра за обслужване на клиенти или телефонен център за статистически и всякакви други цели, освен в случай на изрично несъгласие за това на потребителя, изпратено на следния e-mail адрес [service\\_freemarket@energo-pro.bg](mailto:service_freemarket@energo-pro.bg).

(6) Операторът има право да използва събраната информация, за да предлага свои собствени или предлагани от други лица стоки и/или услуги, да прави запитвания по най-различни въпроси, да провежда анкети и др., освен в случай на изрично несъгласие за това на потребителя, изпратено на следния e-mail адрес [service\\_freemarket@energo-pro.bg](mailto:service_freemarket@energo-pro.bg).

(7) Описаните по-горе цели, за които може да се използва информацията, не са изчерпателно изброени и не пораждаат задължения за Оператора.

(8) Операторът не носи отговорност, в случай че попълнените данни от Потребителя са неверни и с това той е нанесъл вреда на трето лице.

(9) Всеки Потребител има право след депозиране на писмено искане до Оператора при прекратяване на договорните отношения да му бъдат унищожени съхраняваните от Оператора лични данни.

(10) Потребителят има право на достъп до събраната за него при регистрацията информация, съхранявана в клиентския му профил, като за да бъде осигурен този достъп за Потребителя, същият въвежда своето потребителско име и парола. Потребителят има право да нанася корекции в тази информация, при спазване на изискванията на настоящите Общи условия.

(11) Операторът се задължава да предоставя на Потребителя по всяко време възможност чрез промяна на настройките на своя клиентски профил или чрез изпращане на нарочна електронна поща да забрани предоставянето на изцяло или частично обработените лични данни, с цел да бъдат използвани за търговска информация, реклама или за пазарно проучване.

(12) Типове информация, която най-често може да бъде събирана и съхранявана, с цел оценяване на атрактивността на сайта и подобряване на съдържанието му:

- а) име на домейн, през който Потребителят влиза в уебсайта;
- б) имена на използвани, заредени или свалени файлове от уеб страниците;
- в) дата и час на сваляне/отваряне;
- г) име на интернет доставчика на Потребителя;
- д) операционната система и версия на браузъра.

**Чл. 8.** Когато Потребителят посещава уебсайтовете на Оператора, дадена информация може да се запази под формата на „бисквитки“ на компютъра на Потребителя, която Операторът автоматично разпознава при следващото посещение на Потребителя. „Бисквитките“ позволяват да се адаптира уебсайта спрямо интересите на Потребителя или да се запази потребителско му име, така че да не се налага да се въвежда всеки път наново. В случай, че Потребителят не желае Операторът да разпознава неговите устройства, той може да промени настройките на своя интернет браузър, който изтрива „бисквитките“ от твърдия му диск, блокира всички „бисквитки“ или предупреждава преди „бисквитките“ да бъдат запазени.

**Чл. 9.** Уебсайтовете на Оператора съдържат линкове/препратки към други сайтове. Операторът не носи отговорност за съдържанието и/или стратегиите за защита на личните данни на тези сайтове.

## **VI. Права и задължения**

**Чл. 10.** Потребителят има право:

(1) да ползва услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия;

(2) да прекрати ползването на предоставяните от Оператора услуги по всяко време по своя собствена преценка.

**Чл. 11.** Потребителят се задължава:

(1) при ползване на предоставяната от Оператора услуга да не зарежда, разполага на сървър на Оператора, изпраща или използва по какъвто и да било начин и да било прави достояние на трети лица информация, данни, текст, звук, файлове, софтуер, музика, фотографии, графики, видео или аудио материали, съобщения, както и всякакви материали противоречащи на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящите Общи условия, Интернет етиката или добрите нрави;

(2) при ползване на предоставяните от Оператора услуги:

а) да не извършва злоумишлени действия по смисъла на чл. 1, т.2;

б) при констатиране на повредени файлове своевременно да уведоми Оператора за отстраняването им;

в) да не използва методи, водещи до принудително зареждане на нежелано от интернет потребителите съдържание ("pop-up"-ове, "blind links" и други подобни).

(3) да въведе вярно и пълно исканите от Оператора данни и да носи пълна отговорност за запазване на тяхната тайна в т.ч. потребителско име и парола, както и за всички действия, които се извършват, чрез използването им.

**Чл. 12.** Операторът има право:

(1) да запазва използвани материали и информация, разположени на неговия сървър, и да ги предоставя на трети лица и съответните държавни органи в случаите, когато това е необходимо за запазване правата, законните интереси и сигурността на Оператора или на трети лица, както и в случаите, когато материалите или информацията са изискани от съответните държавни органи.

(2) да спира, ограничава или променя предоставяните услуги на Потребителя незабавно и без предизвестие, когато последният ги ползва в противоречие със закона, настоящите Общи условия, Интернет етиката, добрите нрави или други приложими норми, чрез спиране и ограничаване достъпа до потребителски имена и пароли, спиране на достъпа на Потребителя до уебсайта на Оператора и др.

**Чл. 13.** (1) Операторът се задължава да полага дължимата грижа за предоставяне на Потребителя на възможност за ползване на услугата, предмет на настоящите Общи условия.

(2) Операторът няма задължението и обективната възможност да контролира начина, по който Потребителят използва предоставяната услуга. С приемане на настоящите Общи условия Потребителят декларира, че използването на предоставяната услуга ще бъде изцяло на негов риск и отговорност.

## **VII. Освобождаване от отговорност**

**Чл. 14.** Операторът не носи отговорност:

(1) за изпълнение на услугата, както и за пропуснати ползи, претърпени вреди или неудобства при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол – случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа Интернет и в предоставянето на услугите извън контрола на Оператора от всякакво естество;

(2) за каквито и да са смущения или технически проблеми, осуетяващи ползването на услугите, вследствие на експлоатиране на оборудването на Потребителя (вкл., но не само компютър и друга офис техника);

(3) за загуби, пропуснати ползи и други щети, причинени на Потребителя в резултат на ползване от него интернет услуги или в резултат от невъзможността да се ползват тези услуги, независимо от това дали Операторът е знаел или е можел да предвиди или избегне вероятност за настъпването на такива вреди;

(4) за претърпени вреди/ пропуснати ползи, настъпили съгласно чл. 13, ал. 2 от Договора;

(5) за претенции от трети лица към Потребителя при или по повод ползване на услугите.

## **VIII. Временни санкции**

**Чл. 15.** (1) Когато има достатъчно основания да се предположи, че деянието на Потребителя би могло да представлява престъпление, Операторът сезира компетентните държавни органи, като им предоставя цялата необходима информация и материали, които биха помогнали за идентифициране на извършителя и доказване на извършеното престъпление.

(2) В случаите по ал. 1, когато на Потребителя е наложена временна санкция – спиране, ограничаване или промяна на предоставяните услуги без разваляне на Договора от страна на Оператора, временните санкции продължават до изясняване на фактите по случая. Ако предприетите мерки се окажат неоснователни, на Потребителя се възстановява предоставянето на услугите в пълен обем. В противен случай Операторът може да развали едностранно Договора.

## **IX. Обезщетения**

**Чл. 16.** (1) Потребителят е длъжен да обезщети Оператора и всички трети лица за всички претърпени вреди и пропуснати ползи, включително за платени глоби, за всякакви разходи и платени адвокатски вознаграждения, настъпили вследствие на предявени иски и/или от платени обезщетения на трети лица във връзка с ползване на предоставяните от Оператора услуги в нарушение на българското законодателство, настоящите Общи условия, добрите нрави или Интернет етиката.

(2) Потребителят се задължава да обезщети Оператора за всички вреди, причинени вследствие ползване в нарушение на българското законодателство, настоящите Общи условия, добрите нрави или Интернет етиката от трети лица, на които Потребителят е разкрил своята парола.

## **X. Прекратяване и разваляне на договора**

**Чл. 17.** Потребителят има право по всяко време по своя собствена преценка да прекрати или спре ползването на предоставяните от Оператора услуги, както и да поиска или осъществи

прекръпяване на регистрацията си, с което сключеният договор с Оператора се счита за автоматично прекратен.

**Чл. 18.** Всяка от страните може да развали настоящия договор, в случай на виновно неизпълнение на задължения на другата страна по договора.

## **XI. Други условия**

**Чл. 19.** Евентуалната недействителност на някоя от разпоредбите на тези Общи условия няма да води до недействителност на целия договор.

**Чл. 20.** За неуредените в този договор въпроси, свързани с изпълнението и тълкуването на този договор, се прилагат законите на Република България.

**Чл. 21.** Всички спорове между страните по този договор ще бъдат разрешавани от компетентния съд.

**Чл. 22.** Настоящите Общи условия влизат в сила на 23.02.2015 г.