

ТЕХНИЧЕСКИ СЪПКИ
ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ/ ЧРЕЗ УЕБ ПОРТАЛ

Целта на настоящия документ е да посочи основните стъпки за заявяване на услуги към ЕР Юг ЕАД (Оператора), чрез използване на уеб базиран портал на Оператора - www.onlineservices.elyug.bg. Заявяването по електронен път на услуги от Клиента 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 стъпки се извършва чрез съответния бутон. Надлежното изпълнение и завършване на всяка от посочените стъпки е задължително условие за преминаване към следващата. Изпълнението на всяка стъпка обвързва страната, която я е изпълнила.

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 сайта, 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, с която представя услугите чрез подробно описание.

Така предоставената информация (преддоговорна информация) се счита за отправено Предложение от Оператора за сключване на договор за услугата.

2. Стъпка 2 – Заявление от страна на Клиента

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

Преди заявяване на услуга Клиентът има възможност да направи общ преглед на информацията по завършените стъпки, като с натискането на бутон „Изпрати заявката“ се съгласява с и потвърждава верността на предоставената информация.

С изпращане на Заявлението, чрез натискане на бутона „Изпрати заявката“, Клиентът се счита за обвързан от същото за срока, необходим за достигане на искането и приемането му от Оператора.

С изпращане на Заявлението, чрез натискане на бутона „Изпрати заявката“, 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.

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 писмо за предоставяне на допълнителни документи.

4. Изпълнение на услугата

4.1. Операторът, в разумен срок, верифицира подадените от Клиента данни и документи, включително допълнително предоставените такива и уведомява Клиента (в подменю „Статус на заявки“) за срока за изпълнение на услугата.

Операторът може да откаже да изпълни услугата при наличие на основателна причина за това, включително при непредставени в указания срок изброените в уведомлението от Оператора допълнителни документи/ информация.

Резултатът от изпълнената услуга, като pdf файл, се изпраща на имейл адреса, посочен от клиента като електронен адрес за кореспонденция, като същият е наличен и в съответния раздел в профила на Клиента, достъпен в Портала на Оператора чрез потребителско име и парола.

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, Клиентът получава съобразно приложимите срокове резултата и фактура за стойността на услугата, с указани срокове и начини на плащане.

II. Общи текстове

1. Заявлението 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. Търговецът е предоставил на Клиента достъп до [преддоговорната информация](#) за [услугите](#) по начин, който позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане.