

EVN Онлайн плюс

Отговори на често задавани въпроси

(Линк можете да отворите, като първо натиснете бутон Контрол „Ctrl“ и след това кликнете с мишката върху него.)

[1.Как мога да отворя EVN Онлайн плюс?](#)

[2.Къде да намеря клиентския си номер и номера на фактурата?](#)

[3.Какво да направя при забравена парола или потребителско име?](#)

[4.При проблем с регистрацията къде да потърся помощ?](#)

[5.При регистрация и влизане в EVN Онлайн плюс системата иска да въведе един код, защо е нужно това?](#)

[6.Има ли ограничение в броя на регистрираните клиентски номера?](#)

[7.Колко ИТН мога да регистрирам?](#)

[8.С каква карта мога да платя?](#)

[9.Кога ще се отрази плащането през EVN Онлайн плюс?](#)

[10.Платих през EVN Онлайн плюс, но като проверих ИТН-то отново, ми дава съобщение „Плащането е в процес в обработка“. Какво значи това?](#)

[11.Регистрирах се и плащам през EVN Онлайн плюс. Ако в бъдеще ми се наложи да платя по друг начин, ще мога ли да го направя?](#)

[12.Мога ли да плащам всичко през EVN Онлайн плюс?](#)

[13.Трябва ли да плащам точно в срока за плащане, както е при другите онлайн плащания?](#)

[14.Може ли през EVN Онлайн плюс да се плаща такса за възстановяване на електрозахранването, прекъснато поради неплащане?](#)

[15.При плащане на просрочени задължение кога ще се виждат лихвите и ще могат ли да се платят през EVN Онлайн плюс?](#)

[16.Ще мога ли да плащам стари фактури и по други начини, например през системата Дейтамакс?](#)

[17.При наличие на повече от една фактури може ли да платя само едната? Може ли да платя част от фактура през EVN Онлайн плюс?](#)

[18.В случай на недостатъчна наличност в сметката, ще получа ли съобщение за неуспешно плащане?](#)

[19.Възможно ли е да платя една фактура два пъти през системата на EVN Онлайн плюс?](#)

[20.Регистрирах се в EVN Онлайн плюс с грешен имейл. Какво да направя?](#)

[21.При опит за регистрация ми дава съобщение, че този клиентски номер вече е регистриран от друг](#)

[потребител. Какво значи това?](#)

[22.Изтрих си линка за активация на регистрацията. Какво да правя?](#)

[23.При опит да вляза в EVN Онлайн плюс ми дава съобщение: „Грешка в регистрацията. Опитайте отново.“](#)

[24.В случай на регистрирани няколко ИТН номера и смяна на титуляря на едно от ИТН номерата, това отразява ли се автоматично в EVN Онлайн плюс?](#)

[25.Ако се смени титулярят на цялата партида, анулира ли се автоматично регистрацията в EVN Онлайн плюс?](#)

[26.При регистрация на повече клиентски номера, единият от които е с друг титуляр и той поиска да си направи регистрацията, как може да стане това?](#)

[27.Какво да направя, ако искам в EVN Онлайн плюс да проверявам и плащам сметката за стълбището, което има отделно ИТН, обаче е към клиентски номер, към който са ИТН-тата на всички стълбища в града и вече е регистриран.](#)

[28.При опит да вляза в EVN Онлайн плюс се изписва „Достигнат максимален брой опити.“ Какво означава?](#)

[29.Заклучих профила си - какво да правя?](#)

[30.Искам да оттегля съгласието за ползването на личните ми данни, което дадох при регистрацията. Какво да направя?](#)

1.Как мога да отворя EVN Онлайн плюс?

Директен линк <https://www.evn.bg/Online-Services/Login.aspx> или през сайта www.evn.bg: от директния банер вдясно на началната страница или от меню [Частни клиенти – Проверка сметка](#).
[нагоре](#)

2.Къде да намеря клиентския си номер и номера на фактурата?

Тези данни могат да се видят на няколко места: във фискален бон, на фактура, в имейл за информиране за сметката или от подробната информация в eРау.
[нагоре](#)

3.Какво да направя при забравена парола или потребителско име?

Използвайте меню „забравена парола“, респ. „забравено потребителско име“ в сайта на EVN Онлайн плюс.
[нагоре](#)

4.При проблем с регистрацията къде да потърся помощ?

Може да се обадите на тел. 0700 1 7777 или да пишете на имейл info@evn.bg. За по-бързо обслужване трябва да посочите клиентски номер, потребителско име и имейл адрес, с който искате да направите регистрацията.
[нагоре](#)

5.При регистрация и влизане в EVN Онлайн плюс системата иска да въведе един код, защо е нужно това?

Това е код, чието въвеждане се изисква с цел сигурност на системата. Моля обърнете внимание дали показаните букви в генерирания код са малки или големи, тъй като това има значение при въвеждането му.
[нагоре](#)

6.Има ли ограничение в броя на регистрираните клиентски номера?

Да, един потребител може да регистрира най-много 5 (пет) клиентски номера.

[нагоре](#)

7.Колко ИТН мога да регистрирам?

Един потребител може да регистрира и заплаща до 5 клиентски номера без ограничение на броя на ИТН към тези номера.

[нагоре](#)

8.С каква карта мога да платя?

С всяка карта, регистрирана в системата Борика, която има три цифрен код CVV2. Ако имате въпроси за Вашата карта, обърнете се към банката картоиздател.

[нагоре](#)

9.Кога ще се отрази плащането през EVN Онлайн плюс?

Информацията за извършената транзакция постъпва веднага, самото плащане се отразява след постъпване на сумата по сметка на EVN България в рамките на 3-5 дена.

[нагоре](#)

10.Платих през EVN Онлайн плюс, но като проверих ИТН-то отново, ми дава съобщение „Плащането е в процес в обработка“. Какво значи това?

Това съобщение означава, че клиентът е наредил успешно транзакция за съответната фактура през EVN Онлайн плюс, което е видимо в базата данни на EVN България. Плащането обаче се обработва до реалното постъпване на сумата от банковата сметка на клиента, което може да настъпи след няколко дни в зависимост от банката.

[нагоре](#)

11.Регистрирах се и плащам през EVN Онлайн плюс. Ако в бъдеще ми се наложи да платя по друг начин, ще мога ли да го направя?

Да.

[нагоре](#)

12.Мога ли да плащам всичко през EVN Онлайн плюс?

През EVN Онлайн плюс могат да се платят фактури за консумирана електрическа и топлинна енергия, включително изравнителни фактури за топлинна енергия, такси за възстановяване при прекъснато захранване поради неплащане и фактури за вече извършени услуги.

[нагоре](#)

13.Трябва ли да плащам точно в срока за плащане, както е при другите онлайн плащания?

Плащането в срок гарантира, че няма да плащате лихва и няма да се стигне до преустановяване на електрозахранването поради неплащане. Въпреки това през EVN Онлайн плюс можете да заплатите фактурите за потребена електрическа или топлинна енергия и след срока за плащане.

[нагоре](#)

14.Може ли през EVN Онлайн плюс да се плаща такса за възстановяване на електрозахранването, прекъснато поради неплащане?

Да, възможно е. В случай че желаете експресно възстановяване, е необходимо да се обадите на тел. 0700 1 0007 и да заявите това, като имате предвид, че заявката и плащането трябва да се направят до 14:00 ч.

[нагоре](#)

15.При плащане на просрочени задължение кога ще се виждат лихвите и ще могат ли да се платят през EVN Онлайн плюс?

Лихвите при плащане през EVN Онлайн плюс ще са видими в следващия период за плащане. Преди да се нареди плащане за тях, няма да е възможно да се плати ново задължение.

[нагоре](#)

16. Ще мога ли да плащам стари фактури и по други начини, например през системата Дейтамакс?

В момента може да се плащат стари фактури и през ситемата Дейтамакс, в ипей и изипей.

[нагоре](#)

17. При наличие на повече от една фактури може ли да платя само едната? Може ли да платя част от фактура през EVN Онлайн плюс?

Може да се плати която и да е фактура, но не може частично плащане.

[нагоре](#)

18. В случай на недостатъчна наличност в сметката, ще получа ли съобщение за неуспешно плащане?

Да. Системата на Борика (чрез която стават разплащанията в EVN Онлайн плюс) съобщава, че транзакцията е неуспешна и при повторна проверка на фактурата в EVN Онлайн плюс бутонът за заплащане с карта отново е активен.

[нагоре](#)

19. Възможно ли е да платя една фактура два пъти през системата на EVN Онлайн плюс?

Ако транзакцията е наредена успешно, при последваща проверка на фактурата в EVN Онлайн плюс на мястото на бутона за плащане с карта стои надпис, който информира, че плащането е в процес на обработка, т.е. не може да се заплати два пъти през сайта.

[нагоре](#)

20. Регистрирах се в EVN Онлайн плюс с грешен имейл. Какво да направя?

Съдействие може да получите от нашия телефонен център на тел. 070017777 или на имейл: info@evn.bg. За да направим корекция на въведения имейл, е необходимо да ни съобщите използваното потребителско име и коректния имейл адрес, с който желаете да осъществите регистрацията си.

[нагоре](#)

21. При опит за регистрация ми дава съобщение, че този клиентски номер вече е регистриран от друг потребител. Какво значи това?

Това означава, че друг потребител е осъществил регистрация на същия клиентски номер. Ако вие сте титуляр, след легитимация в удобен за Вас EVN Офис можете да поискате изтриване на клиентския Ви номер от профила на другия потребител.

[нагоре](#)

22. Изтрих си линка за активация на регистрацията. Какво да правя?

При изтрит линк може да се използва функционалността „Забравена парола“ – така се получава отново имейл с връзка, която активира профила.

[нагоре](#)

23. При опит да вляза в EVN Онлайн плюс ми дава съобщение: „Грешка в регистрацията. Опитайте отново.“

Това съобщение излиза, ако се опитвате да влезете в EVN Онлайн плюс през линка за активация. Той се използва само еднократно при регистрацията. Последващото влизане в EVN О+ става през сайта www.evn.bg.

[нагоре](#)

24. В случай на регистрирани няколко ИТН номера и смяна на титуляря на едно от ИТН номерата, това отразява ли се автоматично в EVN Онлайн плюс?

В EVN Онлайн плюс се регистрират клиентски номера, не ИТН. Ако клиент придобие или продаде обект, то трябва да се смени титулярят. Когато смяната на партида за това ИТН се отрази в клиентската ни база данни, този ИТН номер няма да се вижда в профила на стария клиент. Ако новият има регистрация, ИТН ще се визуализира в неговия профил.

[нагоре](#)

25. Ако се смени титулярят на цялата партида, анулира ли се автоматично регистрацията в EVN Онлайн плюс?

При смяна на титуляря на цялата партида новият собственик получава нов клиентски номер, който трябва да се регистрира. Профилът на стария собственик остава празен.

[нагоре](#)

26. При регистрация на повече клиентски номера, единият от които е с друг титуляр и той поиска да си направи регистрацията, как може да стане това?

Единствено потребителят-собственик на профила може да изтрива/добавя клиентски номера. Ако той не желае да направи това, клиентът трябва да докаже, че е титуляр. Тогава е възможно да се освободи клиентският номер от регистрацията.

[нагоре](#)

27. Какво да направя, ако искам в EVN Онлайн плюс да проверявам и плащам сметката за стълбището, което има отделно ИТН, обаче е към клиентски номер, към който са ИТН-тата на всички стълбища в града и вече е регистриран?

В този случай е необходимо клиентът да посети EVN Офис и да поиска създаване на нов клиентски номер, на който да се прехвърли ИТН-то на това стълбище. След излизането на една фактура на новия клиентски номер той вече може да се регистрира в EVN Онлайн плюс.

[нагоре](#)

28. При опит да вляза в EVN Онлайн плюс се изписва „Достигнат максимален брой опити.“ Какво означава?

Това съобщение означава, че сте заключили профила си, тъй като пет пъти поред сте въвели грешни данни – потребителско име. Моля вижте следващата т.29.

[нагоре](#)

29. Заключих профила си - какво да правя?

а) Ако сте заключили профила си след неговото активиране: Сменете паролата чрез функцията „Забравена парола“ – от екрана за вход към EVN Онлайн плюс. Там се въвежда потребителско име и имейл адреса от регистрацията. На електронната поща се получава линк, който трябва да се последва. Заедно с промяната на паролата се отключва и профила.

б) Заключен потребител преди активиране на профила: Това става, ако не сте активирали регистрацията и въпреки това се опитате да влезете в EVN Онлайн плюс. В този случай най-вероятно сте въвели грешен имейл адрес (виж т.20) или сте получили имейл с линк за активиране, който обаче не сте натиснали (виж т.22).

[нагоре](#)

30. Искам да оттегля съгласието за ползването на личните ми данни, което дадох при регистрацията. Какво да направя?

Това съгласие е задължително, ако желаете да използвате EVN Онлайн плюс.

[нагоре](#)