

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. Тези общи условия се прилагат при предоставяне на услуги от „ТРИАДА СОФТ” ООД, наричано по-долу **ДОСТАВЧИК**, на физически или юридически лица, наричани по-долу **КЛИЕНТИ**.
2. Общите условия представляват предварително установени разпоредби, които уреждат отношенията между **ДОСТАВЧИКА** и **КЛИЕНТИТЕ** по договор за предоставяне на услуги.
3. Общите условия пораждат правно действие между страните, след като **КЛИЕНТИТЕ** заявят писмено, че приемат Общите условия.
4. Страните в писмен договор могат да уговорят помежду си и условия, различни от Общите условия. Тези условия се конкретизират в писмен индивидуален договор и имат действие само за конкретната сделка. В този случай, при несъответствие между уговореното от страните и Общите условия, има сила уговореното.

### II. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДОСТАВЧИКА НА КЛИЕНТИТЕ

1. **ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да предостави на **КЛИЕНТИТЕ** услуги, съгласно спецификации, определени в зависимост от избора от **КЛИЕНТИТЕ** абонаментен план, както и да осигури свързаност и техническа изправност на предоставените услуги, изрично посочени в индивидуалния договор на **КЛИЕНТИТЕ**, които се заплащат периодично съгласно условията на договора:

#### 1.1. КОЛОКАЦИЯ НА ОБОРУДВАНЕ:

- **ДОСТАВЧИКЪТ** приема само оборудване на **КЛИЕНТИ**, което отговаря на определени изисквания. Всички сървъри, които **КЛИЕНТИТЕ** желаят да поставят в дейта центъра трябва да бъдат приспособени за поставяне в сървърните клетки (rack) и трябва да разполагат със собствени шини. За целта сървъра на Клиента трябва да бъде в кутия, пригодена за поставяне в сървърна клетка (rackmountable).

- **КЛИЕНТИТЕ** в този клас услуги трябва да предоставят резервни части (захранване, твърди дискове и т.н.), които да бъдат използвани за замяна в случай, че даден компонент от сървъра на **КЛИЕНТА** спре работа.

#### 1.2. Хостинг

#### ВИРТУАЛЕН СЪРВЪР:

- **ДОСТАВЧИКЪТ** използва OS виртуализационни технологии, за да създава и предоставя виртуални сървъри на **КЛИЕНТИТЕ** си. Всички софтуерни продукти са собственост на

**ДОСТАВЧИКА** или собственост на неговите партньори. **КЛИЕНТИТЕ** нямат право да променят или да правят опит да променят системни настройки на софтуерните продукти или да нарушават правата за използването им и интелектуалната собственост върху тях.

- Всички виртуални сървъри и VPS хостинг услуги, създадени от **ДОСТАВЧИКА**, се предоставят на **КЛИЕНТИТЕ** без менажиране. **КЛИЕНТЪТ** е длъжен сам да управлява виртуалния си сървър и да не очаква от **ДОСТАВЧИКА** да работи върху VPS хостинг сметката му. Това условие е в защита на информацията и качеството на услугите, които използва **КЛИЕНТА**. Всеки опит за нарушаването му е основание за прекратяването на доставката на услугата.

- Всеки **КЛИЕНТ** на **ДОСТАВЧИКА**, който иска да получи частична или редовна намеса на специалисти от екипа на **ДОСТАВЧИКА** с цел менажиране на виртуалния сървър е длъжен да изпрати запитване и да закупи еднократно или като абонамент услугата менажиране на виртуален сървър.

- **ДОСТАВЧИКЪТ** се ангажира в срок до 24ч. след получаване на плащане за услугата да пусне в експлоатация виртуалния сървър.

#### **НАЕТ СЪРВЪР:**

- Услугите в клас „Нает сървър” отговарят на строго регламентирани технически стандарти. Тези стандарти гарантират високо качество на услугата. Всяко тяхно нарушаване води до елиминиране на гаранциите и стандартите за качество, част от Общите условия и Споразумението за ниво на обслужване.

- **ДОСТАВЧИКЪТ** разрешава на **КЛИЕНТИТЕ** си да настройват сървърите си по начин, който им е необходим.

### **III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

1. Цената на услугите, описани по-горе, се посочва в индивидуалния договор между страните въз основа на определените от **ДОСТАВЧИКА** единични цени за отделните видове услуги и съобразно обхвата на договорените дейности.

2. Ако в индивидуалния договор изрично не е посочено друго, се приема, че цената не е с включен Данък върху добавена стойност.

3. Дължимата цена се заплаща по начина и в сроковете посочени в индивидуалния договор.

4. Плащането на цената се извършва по банков път по сметка на **ДОСТАВЧИКА**, посочена в индивидуалния договор между страните.

### **IV. СРОК НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ДОГОВОР. ПРЕКРАТЯВАНЕ И НЕИЗПЪЛНЕНИЕ.**

1. Срокът на индивидуалния договор се посочва в същия.
2. Освен след изтичане на срока на договора, прекратяване може да има и в следните случаи:
  - 2.1. По взаимно писмено съгласие на страните.
  - 2.2. При обявяване на някоя от страните в ликвидация или несъстоятелност.
  - 2.3. Едностранно, от всяка от страните, с отправяне на 60 (шестдесет) дневно писмено предизвестие до другата страна, но не и преди изтичането на първите три месеца.
  - 2.4. Едностранно, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие от изправната до неизправната по договора страна.
  - 2.5. При настъпване на събития от непреодолима сила, които продължават повече от два месеца и страните загубят търговски интерес от този договор.
3. Всяка от страните има право да развали/прекрати индивидуалния договор, ако насрещната страна виновно не изпълнява свои задължения по него за повече от 15 (петнадесет) последователни дни. Изправната страна изпраща 15 (петнадесет) дневно предизвестие до другата страна по договора.

## **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИКА**

1. **ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя услугите на **КЛИЕНТА** съгласно Общите условия и уговореното в индивидуалния договор.
2. Всички услуги, предлагани от **ДОСТАВЧИКА**, могат да бъдат използвани от **КЛИЕНТИТЕ** само и единствено за развиване на дейност, която не е забранена от закона и не противоречи на морала и добрите практики. **ДОСТАВЧИКЪТ** си запазва правото да откаже/прекрати предоставянето на услуги, ако има основателни доказателства, че **КЛИЕНТЪТ** не спазва или няма да спазва тези изисквания.
3. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да получава в срок дължимите от **КЛИЕНТА** възнаграждения, определени в индивидуалния договор.
4. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да предоставя възможност на трети лица да ползват съответни части от техническия център и мрежата, без с това да пречи на **КЛИЕНТА** да упражнява правата си по индивидуалния договор.
5. **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да извършва промени в техническия център с цел подобряване и оптимизиране на работата в същия, като за това следва да получи предварително съгласие от **КЛИЕНТА**. Промените не следва да водят до влошаване на договорното ползване на техническия център от **КЛИЕНТА**.

**6. ДОСТАВЧИКЪТ** има право да оптимизира съдържанието на предоставяните услуги по всяко време, включително да изменя и оптимизира предоставен софтуер на **КЛИЕНТА**, ако това се налага по технически причини.

**7. ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да не прави публично достояние писмената или устна кореспонденция, проведена с **КЛИЕНТИТЕ**. Кореспонденцията не следва да се публикува в печатни и електронни издания (включително интернет сайтове).

**8. ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да пази доброто име и търговския имидж на **КЛИЕНТА**, дори и след прекратяване действието на договора.

## **VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА**

**1. КЛИЕНТЪТ** няма право да разполага следния тип съдържание, като файлове или линкове върху хостваните сайтове или сървъри:

- Призиви, покани, материали, подбуждащи към незаконни дейности;
- Материали, които нарушават или могат да нарушат чужди права върху интелектуална собственост, авторски и сродни права;
- Популяризиране на порнографски, сексуално формулирани, насилствени, нецензурни или крайно неприлични материали;
- Всичко, което представлява разпространение на СПАМ;
- Всичко свързано с Warez или с хакерска насоченост;
- Пиратски софтуер;
- Опити да се подронва репутацията, доброто име или да се причинява морална или имуществена вреда на други **КЛИЕНТИ** или **ДОСТАВЧИКА**;
- Всякакви материали, свързани с подклаждане на расова, религиозна или друга омраза;
- Съдържание, нарушаващо законите на Република България;

**2. КЛИЕНТЪТ** е длъжен да заплаща цената на услугите в размера, по начина и в сроковете, определени в индивидуалния договор.

**3. КЛИЕНТЪТ** се задължава:

- да пази като строго поверителни всички подробности относно преговорите, довели до сключването на индивидуалния договор и неговите условия, както и всяка информация, отнасяща се до **ДОСТАВЧИКА** или неговия бизнес, станала му известна в хода на преговорите, изпълнението на договора или по друг начин;

- да съдейства добросъвестно за запазване на имиджа и репутацията на **ДОСТАВЧИКА** и неговия бизнес;

- да се въздържа от каквито и да било изявления, разкриване на информация или твърдения, както и от каквито и да било други действия, публични или частни, които биха могли да представят **ДОСТАВЧИКА** в отрицателна светлина.

**4. КЛИЕНТЪТ** се задължава да не допуска неоторизиран достъп на трети лица до софтуер и услуги на **ДОСТАВЧИКА**.

**5.** В случай на грешки /недостатъци/, проблеми на предоставяните услуги или софтуер, **КЛИЕНТЪТ** трябва да се обърне своевременно към **ДОСТАВЧИКА** и да се следват предоставените му указания. **ДОСТАВЧИКЪТ** не носи никаква отговорност, ако подобни грешки /недостатъци/, проблеми на предоставяните услуги или софтуер се дължат на намесата на трети лица.

**6. КЛИЕНТЪТ** се задължава да не прави публично достояние писмената или устна кореспонденция, проведена с **ДОСТАВЧИКА**. Кореспонденцията не следва да се публикува в печатни и електронни издания (включително интернет сайтове).

**7.** Създаването и разпространението на непоискани търговски съобщения (СПАМ), съгласно чл.6 от Закона за електронната търговия, на сървърите на **ДОСТАВЧИКА** е строго забранено. Всеки **КЛИЕНТ**, за когото бъде установено, че нарушава правилата, подлежи на прекратяване на индивидуалния договор без предизвестие. **ДОСТАВЧИКЪТ** директно ще отказва предоставянето на услуги на вече установени разпространители на СПАМ. Мрежата и оборудването на **ДОСТАВЧИКА**, както и електронните файлове, предоставени от него не трябва да бъдат използвани за разпространение на СПАМ атаки, пощенски бомби и всякакви неправомерни масови електронни съобщения. Домейнът на **КЛИЕНТА** не трябва да присъства като първоизточник, междинно звено или адрес за отговор в никое от горните съобщения. Тази забрана важи и за изпращането на неправомерни масови електронни съобщения чрез друг оператор, които по някакъв начин могат да се свържат с използването на мрежата, оборудването или електронния адрес на **ДОСТАВЧИКА**. Дадено електронно съобщение се счита за неправомерно, ако е изпратено в нарушение на правилата на нюз-групи или на получател, който не го е поръчал или пожелал. По смисъла на това определение публичното оповестяване на нечий електронен адрес не представлява заявка или желание за получаване на съобщения. Всяко нарушение на горните правила ще доведе до незабавно прекратяване на предоставянето на услугите без възстановяване на вноската.

**8.** С приемането на тези Общи условия, **КЛИЕНТЪТ** се съгласява, че свалянето или качването за съхранение на каквато и да било информация, чрез използване на услугите, предоставяни от **ДОСТАВЧИКА**, се прави на собствена отговорност и риск. **КЛИЕНТЪТ** е лично отговорен за всяка вреда, нанесена върху него или трето лице, върху компютърна система или загуба на данни в резултат от използването на услугите.

**9. КЛИЕНТЪТ** има право на стандартна поддръжка на оборудването, разположено в техническия център (инсталация или подмяна на комуникационни блокове, рестартиране или свързване на наети линии).

## **VII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**1. ДОСТАВЧИКЪТ** събира и обработва личните данни на **КЛИЕНТИТЕ** на услугите на основание чл. 4, ал. 1, т. 2 и т. 3 от Закона за защита на личните данни и по-конкретно въз основа на следното:

- изрично получено съгласие на **КЛИЕНТА** на услугата;
- изпълнение на задълженията на **ДОСТАВЧИКА** към **КЛИЕНТИТЕ** по договорите за използване на услугите.

**2.** С приемане на Общите условия за ползване на услугата, предоставяна от **ДОСТАВЧИКА**, **КЛИЕНТИТЕ** изрично се съгласяват, че **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да обработва личните им данни, предоставени при регистрацията за ползване на услугите.

**3. ДОСТАВЧИКЪТ** е регистриран като администратор на лични данни в Комисията за защита на личните данни.

**4. ДОСТАВЧИКЪТ** събира и обработва личните данни предоставени от **КЛИЕНТИТЕ** включително за следните цели:

- счетоводни цели;
- статистически цели;
- защита на информационната сигурност;
- обезпечаване на изпълнението на договора за предоставяне на съответната услуга;
- разрешаване на спорове между **КЛИЕНТА** и трети лица;

**5. ДОСТАВЧИКЪТ** следва следните принципи при обработката на личните данни на **КЛИЕНТИТЕ**:

- законност и добросъвестност;
- точна определеност на целите на обработката;
- съотнесеност с целите на обработката;
- точност и актуалност;

- съгласие на **КЛИЕНТИТЕ** за обработка на данните;

**6. ДОСТАВЧИКЪТ** не събира и не обработва лични данни, а **КЛИЕНТЪТ** не предоставя такива, които се отнасят за следното:

- разкриват расов или етнически произход;

- разкриват политически, религиозни или философски убеждения, членство в политически партии или организации, сдружения с религиозни, философски, политически или синдикални цели;

- се отнасят до здравето, сексуалния живот или до човешкия геном;

**7.** При събирането и обработването на личните данни на **КЛИЕНТИТЕ**, **ДОСТАВЧИКЪТ** осигурява достатъчна степен на защита съобразно развитието на информационните технологии срещу случайно или незаконно унищожаване, или от случайна загуба, от неправомерен достъп, изменение или разпространение, както и от други незаконни форми на обработване.

**8. КЛИЕНТИТЕ** се задължават да полагат дължимата грижа за съхраняване и защита на личните данни при предоставянето им на **ДОСТАВЧИКА**.

**9. КЛИЕНТИТЕ** се задължават да поддържат актуални личните данни, които предоставят на **ДОСТАВЧИКА**.

**10. ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя на **КЛИЕНТИТЕ** достъп до личните им данни, събрани в процеса на регистрация за ползване на услугите

**11. ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя на Комисията за защита на личните данни достъп до водените от него регистри и не пречатства контрола върху процеса по обработването.

**12. ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя на държавни органи лични данни на **КЛИЕНТИТЕ** на услугите след изрично писмено нареждане и в предвидените от закона случаи и в обем, който не надвишава целите за, които са поискани.

**13. ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя на държавни органи лични данни на **КЛИЕНТИТЕ** на услугите, включително и в следните случаи:

- чл. 251, ал. 1 от Закона за електронните съобщения;

- чл. 16, ал. 3 от Закона за електронната търговия;

- чл. 148, ал. 1 от Закона за министерство на вътрешните работи;





**22. ДОСТАВЧИКЪТ** се произнася по искането на физическото лице в срок до 14 /четиринадесет/ работни дни от подаването му.

**23.** Срокът от т. 22 може да бъде удължен от **ДОСТАВЧИКА** до 30 /тридесет/ работни дни, когато обективно се изисква по-дълъг срок за събирането на всички искани данни и това сериозно затруднява дейността на **ДОСТАВЧИКА**.

**24. ДОСТАВЧИКЪТ** уведомява писмено физическото лице отпредило искането на удовлетворяването му или мотивирано отказва удовлетворяването на искането. Уведомлението се изпраща от **ДОСТАВЧИКА** до физическото лице по пощата с обратна разписка или лично срещу подпис.

**25.** Липсата на уведомление от страна на **ДОСТАВЧИКА** до физическото лице ще се смята за отказ.

**26.** Физическото лице, за което се отнасят данните, има право на следното:

- да възрази пред **ДОСТАВЧИКА** срещу обработването на личните му данни при наличие на законово основание за това. Когато възражението е основателно, личните данни на съответното физическо лице не могат повече да бъдат обработвани;

- да възрази срещу обработването на личните му данни за целите на директния маркетинг;

- да бъде уведомено, преди личните му данни да бъдат разкрити за пръв път на трети лица или използвани от тяхно име, като му бъде предоставена възможност да възрази срещу такова разкриване или използване.

**27. ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да не предоставя информация за своите **КЛИЕНТИ** на трети лица. Изключение от горното е допустимо, ако бъде поискана от официалните органи на държавната власт или след позволение на **КЛИЕНТА**. **КЛИЕНТЪТ** се съгласява **ДОСТАВЧИКЪТ** да използва предоставените лични данни с цел доставка и поддръжка на предлаганите услуги.

#### **Комисия за защита на личните данни**

**Адрес:**София 1431, Бул. „Акад. Иван Евстратиев Гешов” 15

**Център за информация и контакти, свързани с регистрацията на администратори на лични данни** тел: 02/91-53-518

**Дирекция „Правна и международна дейност”**

**Отдел „Правни становища и международно сътрудничество”**

тел: 02/91-53-565, 02/91-53-563

**Дирекция „Правни производства и надзор”**

**Отдел „Правни производства и процесуално представителство”**

тел: 02/91-53-535

**Деловодство**

Тел: 02/91-53-515, 02/91-53-519

Факс: 02/91-53-525

**E-mail:** [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg)

**Уеб сайт:** [www.cdpd.bg](http://www.cdpd.bg)

## **VIII. ПОЛИТИКА ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

**1. КЛИЕНТЪТ** длъжен да заплати сумите, полагащи се на **ДОСТАВЧИКА** във връзка със заявените услуги, без да има право на отказ или претенции, при подадена заявка от служител на фирмата.

**2. КЛИЕНТЪТ** се задължава да заплати на **ДОСТАВЧИКА** цената на услугите в срока и при условията, описани подробно в индивидуалния договор.

**3.** Цената на услугите е окончателна и подлежи на промяна само по взаимно споразумение.

**4.** Плащането по т. 2 може да бъде извършено:

- по банков път на следната банкова сметка на **ДОСТАВЧИКА**:

**Прокредитбанк, BIC: PRCBVBGSF, IBAN: BG46PRCB92301000307410**

**5.** При плащане по банков път, **КЛИЕНТЪТ** може да анулира платежното нареждане чрез писмено уведомление до банката и отправено писмено предизвестие до **ДОСТАВЧИКА** в 30-дневен срок от датата на платежното нареждане, единствено ако преди да се пристъпи към анулиране на нареждането цялата дължима стойност на услугата е изплатена на **ДОСТАВЧИКА**.

**6.** В случай, че **КЛИЕНТЪТ** не изплати дължимата сума за съответните услуги в определения срок – 1 (една) седмица след изтичане на заявения период за плащане, **ДОСТАВЧИКЪТ** уведомява **КЛИЕНТА**, след което деактивира услугите.

**7. КЛИЕНТ**, който има право на отстъпка, но не е спазил определените срокове за заплащане на услугите губи правото си на отстъпка без да е необходимо уведомяване от страна на **ДОСТАВЧИКА**.

**8. ДОСТАВЧИКЪТ** издава счетоводни документи в електронен вид съгласно чл.7, ал.1 и чл.8 от Закона за счетоводството, чл. 114 от ЗДДС и чл. 78 от ППЗДДС. Печатът не е задължителен реквизит на фактурата. Всеки счетоводен документ се изпраща на посочен от **КЛИЕНТА** имейл адрес или по пощата в рамките на установения срок.

**9.** Фактурата се издава задължително не по-късно от 5 (пет) дни от датата на възникване на данъчното събитие (чл. 113, ал. 4 и ал. 6 от ЗДДС), а в случаите на авансово плащане – не по-късно от 5 (пет) дни от датата на получаване на плащането. Когато издаването на фактура не е задължително, тя се издава по желание на **ДОСТАВЧИКА** или на **КЛИЕНТА**, като всяка страна е длъжна да окаже необходимото съдействие на другата страна за издаването.

**10.** В случай на виновно неизпълнение на задълженията на **КЛИЕНТА** по договора във връзка с плащане на дължимите суми, както и при неизпълнение на други задължения от страна на **КЛИЕНТА**, **ДОСТАВЧИКЪТ** се освобождава от задълженията си по предходната точка.

**11.** В случай, че **КЛИЕНТЪТ** остане недоволен от закупената услуга поради някаква причина, той има правото да се откаже от нея в срок от 14 (четирнадесет) календарни дни след активирането на услугите от страна на **ДОСТАВЧИКА**. Възстановяването на пълната сума за активиране на услугата става по начин, аналогичен на извършеното плащане, като **КЛИЕНТА** поема всички разходи по възстановяването ѝ.

## **IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**1.** Индивидуалният договор и Общите условия се прилагат и тълкуват в съответствие с българското законодателство.

**2.** Страните ще направят добросъвестни усилия да разрешат евентуални спорове между тях по пътя на преговорите.

**3.** Всички спорове, породени от този договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, които не могат да бъдат уредени доброволно, ще бъдат разрешавани от компетентния съд по седалище на **ДОСТАВЧИКА**.

**4.** В случай, че, която и да било клауза на индивидуалния договор или на Общите условия бъде прогласена или се окаже недействителна, незаконна или неприложима, като цяло или в някоя нейна част, тогава действителността, законността и приложимостта на останалите клаузи ще продължи пълното си действие, без да бъдат засегнати. Страните се задължават да заместят недействителната клауза с клауза, която максимално по своята икономическа логика се доближава до недействителната клауза.

**5.** Всички изменения и допълнения на индивидуалния договор следва да бъдат в писмена форма.

**6.** Тези общи условия влизат в сила от 01.01.2012г. и се прилагат до изричното им отменяне или заменяне с други.