

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

Уреждащи взаимоотношенията между крайния Потребител и „ХЕМИМОНД“ АД, ЕИК 121901351, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. ЦАРИГРАДСКО ШОСЕ 7-ми км, БИЦ ИЗОТ, корпус 1, тел +359 2 965 07 33

## СУБЕКТИ И ПРЕДМЕТ

Чл.1.(1) С тези Общи условия между „ХЕМИМОНД“ АД, ЕИК 121901351, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. ЦАРИГРАДСКО ШОСЕ 7-ми км, БИЦ ИЗОТ, корпус 1, тел +359 2 965 07 33, идентификационен номер по ДДС N° BG 121901351, наричано по-долу “Дружеството” и неговия краен Потребител, наричан по-долу “Потребител”, се уреждат условията и реда за предоставяне на Облачни услуги.

(2) Потребител на Облачните услуги може да бъде всяко дееспособно физическо лице и всяко юридическо лице.

(3) Облачните услуги включват:

1. Инфраструктура като услуга (IAAS);
2. Съхранение на информация и back-up като услуга (BAAS);
3. Софтуер като услуга (SAAS);
4. Готови платформи като услуги (PAAS), насочени към решаване на конкретни бизнес проблеми или осигуряващи пълноценни бизнес услуги или процеси.

## СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.2. Дружеството предлага Облачни услуги:

(1) в своите офиси и на уеб страница, намираща се на адрес: [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg);

(2) в своите офиси, където Потребителят се запознава с Условията за ползване и се сключва конкретен писмен Договор между Дружеството и Потребителя;

(3) на уеб страница, намираща се на адрес: [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg). На уеб страницата са изложени всички услуги, които Дружеството предлага заедно с всички условия, при които те се предоставят, наричани в своята цялост Условия за ползване. При избор на конкретни услуги от Потребителя и съгласяване с Условията за ползване се създава правно обвързващ Договор между Дружеството и Потребителя. Договорът се смята сключен, когато Потребителят приеме предложението посредством електронно изявление, чрез отбелязване в полето „**Запознат съм и съм съгласен с Условията за ползване**”, кликването на съответния виртуален бутон за извършване на регистрацията и достигане на неговата поръчка до Дружеството. За подпис на Потребителя се приема всяка

информация в електронна форма, добавена или логически свързана с електронното изявление, за установяване на неговото авторство;

(4) Условията за ползване са всички клаузи включени в индивидуалния Договор, Общите условия, Правилата за закрила на интелектуалната собственост, Правилата за пазене на търговска тайна и конфиденциалност, Правилата срещу нелоялни търговски практики и Правилата за защита на личните данни.

Чл.3.(1) В условията по Договора се включват минималния срок, за който може да се поръча всяка една от Облачните услуги, както са посочени на интернет страницата на адрес: [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg).

(2) Минималният срок за различните видове Облачни услуги е посочен в зависимост от исканата Облачна услуга в дни или месеци.

Чл.4. Дружеството предлага описаните в чл.1, ал.3 от Общите условия услуги, а Потребителят избира параметрите на предложената услуга и възлага на Дружеството по силата на сключен договор да съхранява и управлява достъпа и функциониране на файловете му вместо него.

Чл.5.(1) Договорът между Дружеството и Потребителя се отнася съвкупно до поръчката на договорените между страните Облачни услуги, заедно с Условията за ползване. Договорът между Дружеството и Потребителя е възмезден и се сключва на български език.

(2) Потребителят се счита за уведомен за Условията за ползване от датата на публикуването им и се обвързва с тях от датата на подписване на индивидуалния Договор за ползване на услуги или от датата на фактическото ползване на услугите.

(3) За неуредените в Договора случаи се прилагат съответните разпоредби на Условията за ползване, приложими към поръчката на Потребителя. Те са неразделна част от Договора с Потребителя и са задължителни за страните, освен ако не е уговорено изрично друго в индивидуален Договор.

(4) Съгласно Договорът и Условията за ползване като неразделна част от него, Потребителят има право на отказ от сключения Договор, когато е приложимо, но не се освобождава от задължението му да заплати дължимите суми за времето, през което е ползвал Облачни услуги и разходите по осигуряване и предоставяне на услугите (виж чл.18, ал.3, т.3 от Общите условия).

(5) Дружеството осигурява публичност на Условията за ползване, като ги публикува на своята интернет страница, находяща се на адрес: [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg), от където Потребителят

може да ги разпечата, като при поискване Дружеството ги предоставя на траен носител, включително и чрез изпращане на електронната поща на Потребителя.

(6) Дружеството има право да променя Условията за ползване, като ги публикува на интернет страницата на Дружеството на адрес: [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg) и ги изпраща на електронната поща на Потребителите най-малко **3 (три) дни** преди промените да придобият задължителен характер за Потребителя.

## ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

### Права и задължения на Дружеството при предоставяне на Облачните услуги.

Чл.6. Дружеството има право:

1. да получи възнаграждение за предоставяните от него услуги, независимо дали са договорени с първоначалния Договор или след това, ако е постигнато писмено съгласие между страните;
2. да изисква необходимото според обстоятелствата легитимиране на Потребителя, свързано със сигурността на достъпа, ползването и/или управлението на предоставената услугата;
3. да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на Облачни услуги при отказ от легитимиране от страна на Потребителя;
4. да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на Облачни услуги, ако установи, че Потребителят ги използва недобросъвестно, в нарушение на Условията за ползване, както и на действащите на територията на Република България и Европейския съюз законодателства;
5. да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на Облачни услуги при надвишаване на кредитния лимит, ако същия не бъде заплатен;
6. да рекламира като предлага Облачни услуги, промоции и пробни оферти на услуги на Потребителя;
7. да ограничи достъпа до Облачни услуги от други държави;
8. на ограничение по отношение на вида на устройствата на Потребителя за достъп до Облачни услуги;
9. има право на ограничение по отношение на вида на файловете, които се съхраняват при ползването на Облачни услуги, като например файлови типове, които Дружеството не поддържа;
10. определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките, на която Потребителят има възможност да ползва Облачните услуги без да се налага да внесе гаранционна сума,

освен в случаите, когато такава се изисква за специфични условия. Конкретният размер на кредитния лимит за всеки Потребител е в размер на 300.00 /триста/ лева с ДДС, освен ако изрично не е уговорено друго;

11. да наложи допълнителни ограничения за използването на Облачни услуги извън изброените по-горе.

Чл.7. Дружеството е длъжно:

1. да осигури инструментите, характеристиките и приложенията за нормалното функциониране за ползване на Облачни услуги, съгласно избора от Потребителя план;

2. да осигури предлаганите Облачни услуги;

3. да осигури безпрепятственото ползване на Облачните услуги като предоставя постоянен достъп на услугите чрез Интернет, с изключение на случаите, когато се извършва техническа профилактика с оглед защитата на оборудването и съобщителната инфраструктура, подобряването на качеството на предлаганите услуги или при форсмажорни обстоятелства;

4. да осигури условия за постоянна техническа поддръжка на услугите, с изключение на случаите, когато се извършва техническа профилактика с оглед защитата на оборудването и съобщителната инфраструктура, подобряването на качеството на предлаганите услуги или при форсмажорни обстоятелства;

5. да осигури услуги, свързани с поддръжката на файловете на Потребителя;

6. да осигури услуги по обслужване на потребителския профил (акаунта). Услугите могат да бъдат, както по оказване на съдействие и обслужване от страна на Дружеството, така и като се предоставя възможност за самообслужване.

Чл.8.(1) Дружеството не извършва наблюдение на информацията, която съхранява, пренася или прави достъпна при предоставяне на Облачните услуги, нито търси факти и обстоятелства, указващи извършването на неправомерна дейност и не носи отговорност за съдържанието на файловете на Потребителя.

1. Дружеството не носи отговорност за съдържанието на файловете на Потребителя, когато файловете съдържат материали, с които се нарушават интелектуална собственост, авторски права, лицензии, споразумения и каквито и да е други права, съгласно действащото право на територията на Република България.

2. Дружеството не носи отговорност за съдържанието на файловете на Потребителя, когато файловете съдържат материали, които са клеветнически, заплашителни, обидни, порнографски, фанатични, подтикващи към омраза, дискриминация, престъпление или нарушение на закона.

3. Дружеството не носи отговорност за съдържанието на файловете на Потребителя, когато файловете съдържат материали, засягащи неприкосновеността на личността и правото на личен живот или каквото и да е друго право на трето лице.

(2) Дружеството не носи отговорност при ограничаване на достъпа към Облачни услуги и загуба на информация:

1. при неизпълнение на условията по договора от страна на Потребителя;
2. при действия от страна на Потребителя, вредящи на интересите на Дружеството и/или тези на друг Потребител;
3. при действия, пречещи за нормалната употреба на Облачни услуги и свързани с тях измами и/или злоупотреби;
4. вследствие на загуба на парола за достъп до конкретните ресурси на Потребителя с изключение на портала намиращ се на [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg), Дружеството не е запознато и не може да възстанови загубената парола.

(3) Дружеството не носи отговорност, ако Потребителят не е способен да ползва Облачните услуги в пълния им капацитет:

1. поради липса на достатъчни компютърни умения за исканата услуга;
2. поради липса на подходящо техническо оборудване от страна на Потребителя.

Чл.9. Потребителят дава своето съгласие на Дружеството при сключване на Договора:

1. да копира потребителските файлове за архивиране;
2. да променя потребителските файлове, за да се даде възможност за достъп в различни формати;
3. да променя потребителските файлове, за нуждите по осигуряването на техническите им характеристики за ползването им от Потребителя, при използване на Облачни услуги;
4. да ограничава достъпа до потребителските файлове, когато се извършва техническа профилактика с оглед защитата на оборудването, съобщителната инфраструктура и подобряването на качеството на предлаганите услуги, за което има право да иска информация за сроковете, в които му е ограничен достъпа;
5. да получава търговски съобщения.

**Права и задължения на Потребителя при ползването на Облачните услуги**

Чл.10. Потребителят има право:

1. да осъществява отдалечен административен достъп до Облачни услуги единствено с помощта на инструментите, характеристиките и приложенията, които Дружеството предоставя за управление, инсталиране и администриране на софтуера;
2. да използва Облачни услуги съгласно сключения договор като съхранява, тегли, управлява, споделя и ползва собствените си файлове;
3. да споделя файлове с други Потребители на Облачни услуги с предоставени му от Дружеството права;
4. да реши кои Потребители на Облачни услуги ще имат достъп до споделяния от него файл;
5. да получава отдалечена, денонощна поддръжка от страна на Дружеството.

Чл.11. Потребителят се задължава да:

1. не прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по договора на трети лица, без изричното писмено съгласие на Дружеството;
2. не споделя потребителско си име и парола с други лица;
3. не използва чуждо потребителско име и парола;
4. не използва Облачните услуги в противоречие с Условията за ползване;
5. споделя само свои файлове като не нарушава авторското право или каквото и да е друго чуждо право, или който и да е лиценз, или друг договор, с които Потребителят е обвързан;
6. не ползва и не споделя файлове, които съдържат клеветнически, заплашителни, обидни, фанатични и дискриминационни материали;
7. не ползва и не споделя файлове, които съдържат порнографски материали;
8. не ползва и не споделя файлове, които подтикват към омраза, погазване на обществения ред, престъпление и нарушение на закона;
9. не ползва и не споделя файлове, чието съдържание нарушава неприкосновеността на личността и правото на личен живот;
10. не ползва и да не споделя файлове, които съдържат злонамерен софтуер, шпионски софтуер, софтуер за трафик манипулации, софтуер за хакване, „вируси“, „троянски коне“, „червеи“ или други вредоносни кодове;
11. не претоварва мрежата по какъвто и да е начин.

Чл.12. Отговорност на Потребителя при използване на Облачни услуги.

1. Потребителят носи сам отговорност за поддържането на необходимата сигурност и защита на паролата, на акаунта си и съдържанието на файловете си.
2. Потребителят носи сам отговорност за съдържанието на потребителския файл.

Чл.13. Потребител, който превиши лимита за съхранение на потребителския план, за който е сключил договор, включително чрез неплащане или неподновяване на потребителския план, няма да бъде в състояние да получи достъп до файловете си.

## ПЛАЩАНЕ НА ОБЛАЧНИТЕ УСЛУГИ

### Условия и срокове за плащане

Чл.14.(1) Потребителските такси и цените се заплащат в размера, в сроковете и при условията, определени в Договора между страните, описани подробно на уеб страницата на Дружеството, находяща се на адрес [www.oblak.bg](http://www.oblak.bg).

1. Плащането се извършва в български левове.
2. Цените са с включен данък добавена стойност (ДДС) в размер на 20%.

Чл.15.(1) Потребителят дължи плащане на таксите и цените, които включват възнаграждение за ползването на Облачни услуги за времето, за което ги ползва и/или за предоставените от Дружеството Облачни услуги, съгласно Договора, заедно с разходите по осигуряване и предоставяне на договорените Облачни услуги.

(2) Цените на Облачните услуги могат да се променят от Дружеството. Дружеството уведомява за промяната на цените на Облачните услуги.

1. Потребителят може да добави към заявените Облачни услуги допълнителни Облачни услуги, които да ползва. Добавянето влиза в сила незабавно и Дружеството начислява съответните нови цени.
2. Потребителят може да намалява броя на Облачните услуги.

(3) Потребителят е длъжен да заплати сумите, полагащи се на Дружеството във връзка с поръчката, без да има право на отказ или претенции, дори и заявката да е подписана от негов служител, който няма представителна власт, но това е в кръга на служебните му задължения.

## Методи за плащане

Чл.16. Дружеството определя следните методи за плащане за ползване на Облачни услуги:

1. Плащане онлайн с дебитна или кредитна карта на страницата на Дружеството. При заплащане с дебитна или кредитна карта, Дружеството има право да изисква информация за валидността и покритието на кредитната карта на Потребителя. При договорено плащане, извършвано чрез кредитна карта, Потребителят декларира, че с приемането на настоящите условия удостоверява подписа си, относно указанията за задължаването на кредитната му карта.
2. Плащане онлайн, чрез системата Google Checkout на страницата на Дружеството. Посредством тази система се представя възможност на Дружеството да получава плащания по интернет от Потребителя посредством национални и международни дебитни и кредитни карти. Дружеството предоставя информация за виртуалния POS - терминал, който притежава, съответно за своя търговски идентификационен номер /ТИН/, което позволява на Потребителя след регистрация в системата Google, получаване на свой клиентски идентификационен номер /КИН/ да инициира плащане.
3. Плащане онлайн, чрез системата PayPal на страницата на Дружеството. Посредством тази система се представя възможност на Дружеството да получава плащания по интернет от Потребителя, посредством национални и международни дебитни и кредитни карти. Дружеството предоставя информация за виртуалния POS - терминал, който притежава, съответно за своя търговски идентификационен номер /ТИН/, което позволява на Потребителя след регистрация в системата PayPal, получаване на свой клиентски идентификационен номер /КИН/ да инициира плащане.
4. Плащане чрез банков превод. При плащане на Облачните услуги чрез банков превод Потребителят превежда сумата по следната банкова сметка с IBAN: BG39 UNCR 7000 1521288586, с титуляр Дружеството, като посочва за физически лица името си и ЕГН, съответно за юридически лица наименованието си и ЕИК, а като основание на плащането изписва ОБЛАК, следван от четири цифрени код на услугата. След извършване на банков превод Потребителят трябва да изпрати копие от платежното нареждане на електронен адрес на Дружеството.

## Фактура

Чл.17. Фактура за заплатената от Потребителя услуга се издава от Дружеството в срок от 5 дни от датата на плащане и се предоставя на Потребителя само при поискване. Искането за получаване на фактура, трябва да бъде изпратено на електронен адрес [support@oblak.bg](mailto:support@oblak.bg) и да съдържа следните данни за издаване на фактура: Наименование, адрес, ЕИК, ИН по ДДС и МОЛ за юридически лица и Име и ЕГН за физически лица като фактурата ще се изпрати в 5-дневен срок на посочената от Потребителя електронна поща.



## ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА И ОТГОВОРНОСТ ПРИ ПРЕКРАТЯВАНЕТО МУ

### Условия за прекратяване на Договора

Чл.18.(1) Договорът се прекратява:

1. с изтичане на неговия срок (срочният Договор не се превръща в безсрочен);
2. с изпълнение на договореното;
3. по взаимно съгласие;
4. при прекратяване на юридическото лице (Потребител дружество);
5. при обявяване в ликвидация на юридическото лице (Потребител дружество);
6. при обявяване в несъстоятелност (Потребител дружество);
7. при обективна невъзможност на Потребителя или Дружеството да изпълни задълженията си по Договора.

(2) Дружеството има право едностранно:

1. да прекрати Договора по всяко време при съществено или системно нарушение на Договора от страна на Потребителя, без да дължи обезщетение или неустойка;
2. да прекрати Договора, ако Потребителят в рамките на един месец след ограничаване на достъпа към Облачните услуги във връзка с чл.6, т.5 от Общите условия, не заплати сумата надхвърляща кредитния лимит в размер на 300.00 /триста/ лева с ДДС. Потребителят дължи натрупата сума преди ограничаването на достъпа към Облачните услуги, заедно с натрупаните суми за съхранение на файловете на Потребителя за едномесечния срок преди прекратяването.

(3) Потребителят има право едностранно:

1. да прекрати Договора по всяко време като дължимите суми и такси съгласно Договора остават да се дължат;
2. да прекрати Договора при промяна на цените по чл.15, ал.2 от Общите условия, като дължи единствено сумите за времето за използване на Облачни услуги до датата на прекратяване;
3. да прекрати Договора с едноседмично писмено предизвестие, при съществено или системно нарушение на Договора от страна на Дружеството, без да дължи обезщетение или неустойка;
4. да се откаже писмено от сключения извън търговския обект Договор, без да дължи обезщетение или неустойки, като уведоми Дружеството за отказа си в срок от 7 работни дни от деня на сключване на Договора. В този случай Потребителят дължи единствено сумите за направените по договорените услуги разходи и за времето на използване на

Облачни услуги. Изключение от това право е когато Потребителят е дал своето изрично съгласие на Дружеството за предоставянето на договорените услуги да започне преди изтичането на срока от 7 работни дни.

## Неустойка

Чл.19. Неустойка се дължи в следните случаи:

1. Потребител, който прекрати Договора си предсрочно, дължи неустойка в размер на дължимото възнаграждение за оставащия период на Договора;
2. Потребител дължи неустойка в размер на дължимото възнаграждение за оставащия период на Договора, когато Дружеството едностранно прекрати Договора при съществено или системно нарушение от страна на Потребителя;
3. при горните два случая, когато Потребителят е изплатил авансово цялата дължима по Договора сума, тя се приема като неустойка от Дружеството за предсрочното му прекратяване и не следва да бъде възстановявана на Потребителя;
4. на виновно неизпълнение на задълженията от страна на Дружеството за предоставяне на Облачните услуги, то дължи неустойка в размер на дължимото му възнаграждение за оставащия период на Договора.

## Обезщетение

Чл.20.(1) Потребител, който съществено и системно нарушава условията по Договора, дължи на Дружеството обезщетение за всички претърпени вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнението на Договора.

(2) Дружеството не носи отговорност при неизпълнение на задълженията си по Договора при появата на форсмажорни обстоятелства (пожар, наводнение, извънредни обстоятелства, война, блокада, земетресение, актове на държавни органи, ограничаващи правомощията или функциите на Дружеството) и не дължи обезщетение.

(3) Дружеството не носи отговорност за вреди, които са причинени от Потребителя на трети лица и не им дължи обезщетение.

## Конфиденциалност

Чл.21. Страните се задължават да спазват изисквания за конфиденциалности и запазване на тайната, свързани с услугите (виж Правилата за пазене на търговска тайна и конфиденциалност).

## Лични данни

Чл.22. Потребителят се съгласява да предостави лични данни на Дружеството и дава съгласие за тяхното съхраняване и обработване в базата данни (виж Правилата за защита на личните данни).

## Интелектуална собственост

Чл.23. (виж Правилата за закрила на интелектуалната собственост).

## Уведомяване

Чл.24. Страните по Договора следва да отправят всички уведомления помежду си само в писмена форма на посочените от страните адреси или на посочена електронна поща. Ако някоя от страните не уведоми своевременно другата страна за промяна на адреса си по Договора, счита се, че съобщенията, изпратени на обявения досегашен адрес са надлежно предадени и приети.

## Спорове

Чл.25. Всички спорове, породени от тези Общи условия или отнасящи се до тях и сключените в тази връзка Договори, ако не могат да бъдат уредени добронамерено между страните чрез преговори, ще бъдат отнасяни за решаване от компетентния български и европейски съд.

## Клаузи

Чл.26. При противоречие между клаузите на индивидуалния Договор, Общите условия, Правилата за закрила на интелектуалната собственост, Правилата за пазене на търговска тайна и конфиденциалност, Правилата за защита на личните данни и Правилата срещу нелоялни търговски практики приоритет ще имат клаузите от съответния документ както следва: Индивидуалния Договор, Общите условия, Правилата за закрила на интелектуалната собственост, Правилата за пазене на търговска тайна и конфиденциалност, Правилата срещу нелоялни търговски практики и Правилата за защита на личните данни.

## Надзорни органи

Чл.27. Компетентните държавни органи, които осъществяват надзор над Дружеството във връзка сключването и изпълнението на Договора са:

1. Комисия за защита на личните данни, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2 , п.к. 1592, тел. +359 2 91 53 518, приемна - работно време 9:30 - 17:00 ч., електронна поща: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@cpdp.bg), интернет страница: [www.cpdp.bg](http://www.cpdp.bg);

2. Комисия за защита на потребителите, със седалище и адрес на управление: гр. София, пл."Славейков" № 4 А , ет.3, 4 и 6, п.к. 1000, тел.: +359 2 980 25 24, факс: +359 2 988 42 18, гореща линия: 0700 111 22, уеб сайт: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg);

3. Комисия за защита на конкуренцията, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. Витоша №18, п.к. 1000, работно време на деловодство с външни лица 9.00-13.00 часа и 13.30-16.00 часа, телефони на деловодство: 02 935 61 13, на пресцентъра: 02 935 61 90, 02 935 61 36, факс: 02 980 73 15, електронна поща: [cpcadmin@cpc.bg](mailto:cpcadmin@cpc.bg).

Настоящите Общи условия влизат в сила от 1 Май 2014 г.