

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ПРИЛОЖИМИ КЪМ ТЪРГОВСКИТЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ ЕООД

### I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се уреждат договорните отношения между „ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ“ ЕООД, ЕИК 115755970 (наричано по-долу „ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ“ или „Доставчик“) и неговите клиенти (наричани по-долу „Клиент“) при предоставяне и използване на продукти и услуги на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
2. Адрес за кореспонденция и други данни за контакт с ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ:  
Седалище и адрес на управление: гр. София, р-н Изгрев, бул. Драган Цанков, 36, СТЦ  
"Интерпред", офис Б301  
Телефон: 032/ 63 64 25; 0886 848 222;  
Електронна поща: [marketing@orakgroup.com](mailto:marketing@orakgroup.com);  
Интернет страница: [www.orakgroup.com](http://www.orakgroup.com)
3. Всички условия и срокове, предложени от Клиента, респективно съдържащи се в негови общи условия за покупка, които водят до изменение или са в конфликт с посочените тук Общи условия, не ангажират Доставчика. Всяко изменение или допълнение към настоящите Общи условия ще бъде валидно за Доставчика само ако е прието от него в писмен вид.
4. С използването на продукти и услуги, предоставяни от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, Клиентите се съгласяват с разпоредбите на настоящите Общи условия.
5. Някои продукти или услуги може да изискват приемане на допълнителни условия, които ще бъдат предоставени на Клиента. Настоящите Общи условия са неразделна част от тези допълнителни условия и обратно. В случай на противоречие между настоящите Общи условия и допълнителните условия, предимство имат допълнителните условия.
6. Навсякъде в настоящите Общи условия следните думи и изрази, когато започват с главна буква (включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число), ще имат следните значения, освен когато контекстът изисква друго:

„Клиент“ е всяко лице, което въз основата на изричен писмен договор притежава лиценз за използване на продукти на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ без това да включва правото за разпространението им.

„Дистрибутор“ е всяко трето лице, което въз основата на изричен писмен договор е получило правото да разпространява продуктите на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

„Инсталируем софтуер“ са софтуерните продукти, както и техните интерфейси, предназначени да бъдат инсталирани и използвани в обекти на Клиентите. Понятието „Инсталируем Софтуер“ обхваща и съпътстващите софтуерните продукти хардуерни ключове (тапи) и документация (в това число потребителски ръководства, упътвания, системни и технически изисквания и ръководства за инсталиране или части от тях), предоставени от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ съгласно съответния Договор без ключовете и документацията да представляват софтуерен продукт сами по себе си.

„Уеб-базиран софтуер“ означава софтуерни продукти, инсталирани и работещи на хардуер, собственост на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и предоставени на Клиента чрез Интернет, както и техните актуализации и съответните интерфейси. Понятието „Уеб-базиран софтуер“ включва също и свързаната със софтуерните продукти документация (потребителски ръководства, упътвания и ръководства за инсталиране или части от тях), публикувани на Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ съгласно настоящите Общи условия които може да се актуализират периодично. Уеб-

базираният софтуер може да оперира самостоятелно или във връзка с Инсталируем софтуер.

**„Софтуер“** означава съответния Инсталируем и/или Уеб-базиран софтуер, за който Клиентът има издаден лиценз съгласно договор, сключен с ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

**„Лиценз“** е неизключително, лично и непрехвърляемо право (лицензия) на Клиента да използва съответните компютърни програмни продукти /софтуер/.

**„Нова версия“** е версия на Софтуера, която съдържа подобрения на функционалности, употреба, графичен вид, стабилност, сигурност, технология, защита на авторски права или други характеристики на Софтуера в сравнение с предишни негови версии.

**„Поддръжка“** са всички услуги по отношение на Софтуера, доставени от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ или от наши дистрибутори на Клиента, като краен потребител лично или по електронен път, които включват, но не се ограничават до: инсталиране, обучение, софтуерна поддръжка, отстраняване на неизправности, видео клипове за обучение, статии за продукти, записи в библиотеката с решения и др.

**„Договор за предоставяне на продукти и услуги“** е всеки договор с предмет предоставянето на една или няколко Услуги, предоставяни от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

**„Услуга“** означава:

1. услугата, предоставяна по договор за лицензиране, внедряване и поддръжка на софтуер; или
2. услугата, предоставяна по договор за лицензиране, внедряване и поддръжка на софтуер за защита на лични данни; или
3. услугата, предоставяна по договор за изработка и поддръжка на интернет сайт.

**„Срок“** е срокът на действие на съответния Договор за предоставяне на продукти и услуги.

**„Интернет страница на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ“** означава Интернет страницата, достъпна на адрес <https://orakgroup.com/>

**„Системни изисквания“** са техническите и системните изисквания на Софтуера, публикувани на интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и които подлежат на периодична актуализация.

**„Ниво на сложност“** означава сложността на уеб дизайна или програмирането на уеб сайта, дефинирано от Изпълнителя, съгласно избран ценови пакет - Старт, Стандарт или Стандарт+ проекти.

**„Базова структура“** означава предварително проектирана структура на интернет сайт със зададени местоположения на основните навигационни елементи.

**„Модул“** означава предварително програмирана част от сайта, която извършва определена функционалност в рамките на целия сайт и се заплаща еднократно.

**„Графичен дизайн“** означава предварително проектиран дизайн на уеб сайта, с предложение за разположението на основните елементи, цетова схема и структура на информацията.

**„Хостинг“** означава пространство за функциониране на интернет сайта на определен сървър, с гарантирана видимост и надеждност.

**„Домейн“** означава име на сайта, асоциирано към хостинга.

7. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и за Клиентите. Клиентите удостоверяват това обстоятелство с подписа си под Договора за предоставяне на услуги и/или отделен документ.
8. Общите условия влизат в сила, съгласно реда, посочен в настоящите Общи условия и имат действие спрямо всички Клиенти, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга.
9. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в Договорите за продукти и услуги между ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и Клиента или в допълнителни писмени споразумения към тях, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

## **II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ**

- 10.** ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ сключва с лицата, желаещи да ползват Услугите, писмен Договор за предоставяне на продукти и услуги („Договора“) в съответствие с реда и условията, предвидени по-долу.
- 11.** Преди сключване на Договора ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ предоставя на Клиента Оферта в писмена форма, съдържаща описание на услугите, цена и начин на плащане, както и други специфични условия на доставка и внедряване на Софтуера.
- 12.** В отговор на получената Оферта, Клиентът изпраща на адреса за кореспонденция на Доставчика писмена поръчка за предоставяне на съответната Услуга. Писмената форма ще се счита спазена и ако поръчката е изпратена на електронната поща на Доставчика.
- 13.** Отговорите на последващи допълнителни запитвания от Клиента, касаещи Офертата, не представляват потвърждение за сключване на Договор от страна на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Всякакви характеристики, спецификации, тест програми и данни за Софтуера и Услугата, съдържащи се в отговорите на допълнителните запитвания, респ. описания, приложени към отговорите на запитване от Клиента, няма да се считат за изрично договорени характеристики във връзка с предоставянето на Продукта и Услугата. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ си запазва правото да въвежда изменения в тях докато характеристиките и останалите параметри на Продукта и Услугата не бъдат финално договорени с потвърждението на поръчката и/или със сключването на изричен Договор.
- 14.** Договорът се сключва като изричен отделен документ или чрез писмено потвърждение на поръчката на Клиента от страна на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ е обвързан от условията на поръчката единствено след сключването на Договора или след изпращането на писмено потвърждение на поръчката на Клиента. Всякакви допълнителни споразумения или поемани ангажименти ще бъдат валидни, единствено ако са потвърдени от Доставчика писмено чрез изричен документ или по електронна поща.
- 15.** Всякакви данни, документация и стоки, вкл. описания на Услугите, предложени кодове, тест програми, дизайни и др., предоставени от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ преди сключването на Договор /като изричен отделен документ или съвкупност от поръчка и потвърждение/ са собственост на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Те не следва да бъдат копирани и достъпвани от трети лица. Ако не се стигне до сключването на Договор, Клиентът се задължава да ги върне и да ги изтрие, така че да не бъдат използвани от него или негови служители.

## **III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

- 16.** Цените на Софтуера или другите Продукти и Услуги са тези, съдържащи се в потвърждението на поръчката или в Офертата към Договора. Ако не е посочено друго, те не включват ДДС или други дължими такси.
- 17.** Плащанията от страна на Клиента се извършват в брой в офиса на Доставчика или по банков път по посочената по-долу банкова сметка, след издаване на проформа фактура или фактура и в рамките на посочения в нея срок.

Банковата сметка на Орак Инженеринг ЕООД:

УниКредит Булбанк АД, банков код:

UNCRBGSF, IBAN:

BG29UNCR70001523607260

18. В случай на плащане по банков път същото се счита за извършено след като по банковата сметка на Доставчика е постъпила дължимата сума.
19. Всички банкови такси по направените парични преводи от страна на Клиента към Доставчика са изцяло за сметка на Клиента, така че по сметката на Доставчика да постъпи в пълен размер дължимата сума.
20. За забавено плащане с повече от 15 дни Клиентът дължи неустойка в размер на 0,05% на ден. Ако забавянето на плащането продължи повече от 30 (тридесет) дни, Доставчикът има право едностранно да прекрати Договора. За времето на забавата, до отстраняването ѝ, Доставчикът може да ограничи правата на клиента, в т.ч. но не само и достъпът му до предоставяната услуга.

#### IV. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА. УСЛОВИЯ ЗА ДОСТАВКА

21. **За Инсталируемия софтуер** Доставчикът доставя на Клиента необходимите информационни носители, в едно с необходимите хардуерни защиты, пароли, акаунти за използване и ръководства за работа **в договорен срок, считано от датата на плащане на първа вноска от възнаграждението по Договора.**
22. Доставката на инсталационни носители в едно с необходимите хардуерни защиты, пароли, акаунти за използване и ръководства за работа се извършва от Доставчика на изрично посочен от Клиента **адрес за доставка** чрез куриерска или пощенска служба или може да бъде предадена лично на упълномощен представител на Клиента.
23. Получената доставка се удостоверява с подписан **Протокол за доставка.** При доставка с куриерска или пощенска пратка за такъв ще се счита куриерската разписката за получаване на доставката.
24. Рискът от погиване или повреждане на носителите, хардуерните защиты и документацията преминава върху Клиента с подписването на **Протокола за доставка** или куриерската разписка.
25. Клиентът носи риска за това, поръчаните Софтуер и/или други продукти и услуги да отговарят на неговите нужди и цели. При съмнение, Клиентът следва своевременно да потърси консултация от Доставчика или трети лица - експерти. Клиентът също така следва да проучи дали е задължен да получи и други допълнителни продукти или лицензии във връзка с изпълнението на исканите от него цели.
26. Доставчикът не носи отговорност за съответствието и техническата и/или правна възможност за свързване на хардуерните продукти или други устройства, собственост на Клиента, към доставения и лицензиран за ползване софтуерен продукт.
27. След инсталиране и пускане в работен режим на софтуерните продукти от Доставчика, рискът за предмета на доставка преминава към Клиента, дори и да се касае за частични инсталации. Във всички други случаи преминаването на риска става с изпращането на инсталационния код или копие.
28. За открити дефекти в инсталирания Софтуер, Клиентът следва да уведоми Доставчика незабавно след тяхното установяване. Уведомлението следва да е извършено в писмена форма. Писмената форма ще се счита спазена и ако уведомлението е изпратено на електронната поща на Доставчика.
29. Клиентът има право да използва Софтуера, предоставен от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, само в съответствие с ограниченията на Продукта (лиценз, обект, рестрикции, юридическо лице и др.) упоменати в Договора.
30. Всеки Договор предоставя лиценз за Софтуера и достъп до поддръжката на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ за конкретен период от време.
31. Продуктите и Услугите се предоставят със системните изисквания за съответния Софтуер. Клиентът е длъжен да използва Софтуера, предоставен от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, само на

хардуер, операционни системи и технически устройства, които отговарят на системните изисквания на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

- 32.** ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ в качеството си на Лицензодател е единствен и изключителен притежател на всички права на интелектуална собственост върху Софтуера. Обхватът на правото на ползване на Софтуера от Клиента се определя единствено от настоящите Общи условия и сключения Договор.
- 33.** Чрез доставката и предоставянето на Софтуера и/или предоставянето на Услуги ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ не прехвърля на Клиента свои права на интелектуална собственост.
- 34.** Непрекъсната техническа поддръжка представлява ангажимент от страна на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ през срока на лиценза да осигурява безаварийна оперативност на разработените от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ Продукти, както и на допълнителни софтуерни приложения, описани в Договора, по желание на Клиента срещу договореното възнаграждение. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ поема гарантиран ангажимент за срокове за реакция според дефинирана скала на проблема в определени времеви диапазони, както следва:

| Срокове за реакция спрямо степента на проблема* |          |          |          |
|-------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| Степен 1                                        | Степен 2 | Степен 3 | Степен 4 |
| 3 часа                                          | 24 часа  | 48 часа  | 168 часа |

\*Сроковете за реакция се удвояват в часовия интервал от 18:00ч. до 9:00ч. от понеделник до петък, както и в събота, неделя и националните празници.

Степен 1 - Проблем със системата, който причинява пълно спиране на системните операции и работа;

Степен 2 - Проблем със системата, който причинява значителни проблеми със системните операции и не могат да бъдат временно разрешени с допълнителни или странични операции;

Степен 3 - Проблем със системата, който може да бъде избегнат с използването на сходна функционалност или операции от системата;

Степен 4 - Проблем със системата, който не е описан в по-горните случаи.

**35. Ред за изискване и осъществяване на поддръжка:**

Освен ако Клиентът изрично съгласува с Доставчика друго, приема се, че единствено оторизирани за изискване на поддръжка от името на Клиента са определените администратори на Софтуера, както и законните представители на Клиента.

Оторизираните лица изпращат заявка за поддръжка при възникване на критична необходимост или други затруднения при експлоатацията на Софтуера.

Заявката трябва да отговаря на следните изисквания:

- Да бъде изпратена от оторизирани за изискване на поддръжка лица;
- Да бъде изпратена на установените за тази цел комуникационни канали;
- В заявката да бъдат посочени обекта, работното място, продукта, описание и начина на възникване на съответната грешка или проблем, операторът, открил грешката: име, длъжност, телефон и e-mail на подателя на заявката, както и по възможност други важни за предварителната диагностика обстоятелства.

Потвърждаването на получената заявката поражда задължение за Доставчика за извършването на действия на поддръжка в определените срокове и в часови диапазон.

В указания срок след потвърждаването на заявката, Доставчикът е длъжен да я обработи и да уведоми подателя за категоризацията на проблема и подходящото му решение, както и да съгласува с подателя извършването на поддръжката по час и начин.

Уведомлението на подателя се извършва чрез електронно уведомление в профила на Клиента, достъпен с потребителско име и парола на [support.orakgroup.com](http://support.orakgroup.com).

Извършването на поддръжката следва да бъде насрочено в сроковете на реакция, освен ако подателят на заявката не предвиди друг момент.

Поддръжката започва с опит проблемът да бъде решен чрез телефонен разговор, в противен случай ще бъде насрочена дистанционна сесия на поддръжка, съгласувана по час и време с оторизираните лица.

При възпрепятстване на дистанционната сесия поради начална или последваща невъзможност за технологичен достъп до информационната система на Клиента, за която Доставчикът не носи отговорност, оторизираните лица следва да уведомят Доставчика за възстановяване на достъпа по реда за изискване на заявка за поддръжка. В този случай сроковете на реакция започват да текат от момента на получаване на това уведомление при условие, че към този момент обективно съществува възможност за технологичен достъп.

Доставчикът не носи отговорност при невъзможност да изпълни ангажиментите си по Договора, в случай на неосигурен дистанционен достъп до определения сървър и прилежащите работни места в локалната мрежа на Клиента;

При възникване на необходимост от присъствена поддръжка се дефинират нови срокове за реакция и времето на посещение. Възнаграждението се калкулира допълнително съгласно условията на т. 36.

### **36. Цени и начини на плащане при осъществяване на поддръжка:**

1. Отчитането на доставените услуги се извършва в сесии, продължителността на всяка от които е равна на 30 минути и стойността ѝ е 36 Евро без ДДС.
2. Поддръжката може да се предоставя и под формата на абонаментна услуга, организирана в три класа - Клас А, Клас В и Клас С. Конкретният обхват, параметри, нива на обслужване и включени услуги за всеки клас абонаментна поддръжка се договарят изрично между Страните в индивидуален договор или приложение към него. Независимо от класа на абонаментната поддръжка, една отчетна сесия винаги се отнася за едно работно място, освен ако изрично не е договорено друго в писмена форма. След изчерпване на предплатените сесии, допълнителните консултации се отчитат и фактурират съгласно условията на съответния абонаментен клас.
3. Отчитането на сесиите се извършва според договорените пакети.
4. При посещения на място допълнително се калкулира такса посещение – 10 Евро без ДДС на всеки започнати 50 км., плюс 36 Евро без ДДС за всеки започнати 30 мин. път изчислени през Google Maps, и дневни и квартирни (при необходимост).
5. Консултантски и сервизни услуги в часовия интервал от 18:00ч. до 9:00ч. от понеделник до петък, както и в събота, неделя и националните празници се заплащат умножени с коефициент 2/две/.
6. Допълнителните разходи на присъствените сервизни услуги се изплащат от Клиента по банкова сметка на Доставчика при следните условия:
  - пътните разходи на Доставчика се калкулират съгласно т. 36.3 и следва да се изплатят в седемдневен срок след извършването на сервизната услуга.
  - дневните и квартирните разходи на Доставчика следва да се изплатят в седемдневен срок след извършването на сервизната услуга, освен в случай, че Клиентът не осигури храна и условия за пренощуване, съгласувани с Доставчика.

## **V. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ПОЛИТИКА НА ПОВЕРИТЕЛНОСТ**

37. Клиентът дава своето съгласие, че ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, както и негови партньори могат да събират, използват и обработват информацията и личните данни, предоставени от Клиента или станали им известни в процеса на изпълнение на договорните си задължения, в степен и обхват

необходими за изпълнение предмета на Договора, в съответствие със законовите изисквания и Политиката за поверителност и защита на личните данни на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

- 38.** При обработването на личните данни, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ ще спазва всички приложими към дейността му нормативни актове по защита на личните данни, включително, но не само Регламент /ЕС/ 2016/679 /“Регламентът“/.
- 39.** Клиентът има задължението да третира, като поверителна всяка информация на Доставчика, придобита във връзка със Софтуера и/или предоставените продукти и услуги, както и с изпълнението на Договора.
- 40.** Всякаква техническа документация, свързана със Софтуера или неговото производство, предоставена от Клиента на Доставчика или обратно от Доставчика на Клиента, преди или след сключване на Договор остава собственост на предоставящата страна. Тя не може без съгласието на предоставящата страна да бъде използвана по друг начин или копирана, възпроизвеждана, предавана или споделяна с трети лица.
- 41.** ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ съхранява получените във връзка с отношенията с Клиента данни и информация по предписания в закона ред, при предприети адекватни мерки за сигурност и защита и до колкото е необходимо по нормативни изисквания и съгласно фактически упражняваните права на субектите на данните.
- 42.** При предоставяне на продукти и услуги чрез Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към него, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ обработва данни на физически лица в съответствие на настоящата Политика за защита на лични данни и политика на поверителност.
- 43.** При ползване на онлайн услуги чрез Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към него, Клиентът има възможността да определи обхвата на предоставените Услуги. Във формите, чрез които се въвеждат лични данни, ясно е обозначено задължителния или доброволния характер на предоставяне на данните. Данните, попълването на които е задължително, са такива, без които е невъзможно предоставянето на съответната услуга или част от нея. Те са необходими за:
- Регистрация/Създаване на акаунт. Ползването на част от услугите чрез сайта е възможно след създаване на акаунт, в който Клиентът следва да въведе необходим минимум на данни за него, в качеството му на физическо лице (ФЛ) и/или представител на юридическо лице (ЮЛ). Тези данни може да включват: име и фамилия на ФЛ, наименование на ЮЛ с адрес и ЕИК, име и фамилия на неговите представители с имейл адреси, телефон за контакт, парола за достъп. В допълнение се съхранява и информация за извършването на регистрацията и съгласяването с Условието /дата, час, IP адрес/;
  - Данни, свързани с процеса на сключване и изпълнение на Договор за предоставяне на продукти и услуги на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Тази секция дава възможност на Клиента да преглежда информацията в съответния акаунт по сключени Договори с ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
  - Данни, съхранявани в Клиентския акаунт. Някои от предоставяните услуги са с предоставена възможност Клиентът да създава или съхранява в Клиентския акаунт информация и файлове. Клиентът преценява самостоятелно дали и какви данни /вкл. и лични данни/ да съхранява в Клиентския акаунт с изключение на задължителните такива по регистрацията и по сключването и изпълнението на Договори с ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
- 44.** Услугите на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и предоставяните на Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея функционалности не са предназначени за съхранение и обработване на специални категории данни по смисъла на чл. 9 и чл. 10 от Регламента. В случай, че Клиентът съхранява и/или изпраща чрез Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея към трети лица под каквато и да е форма информация, съдържаща специални категории данни и/или чувствителни данни, то това е изцяло отговорност на Клиента и не обвързва ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
- 45.** Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея дават възможност Клиентът да се абонира и получава на посочен от него адрес на електронна поща известия за нови продукти и услуги на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Абонаментът за известия може да



Софтуерно-консултантска компания

бъде прекратен по всяко време.

T: 032/ 63 64 25; 0886 848 222

E: [marketing@orakgroup.com](mailto:marketing@orakgroup.com)

[www.orakgroup.com](http://www.orakgroup.com)

**46.** Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея дават възможност за ползване на услуга „Онлайн справки“ към локално инсталирани бази данни на Клиента чрез защитен канал. За използването на тази услуга е необходимо Клиентът да има валидна регистрация.

**47.** Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея дават възможност за заявка за някои от продуктите и услугите на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. За използването на тази услуга е необходимо Клиентът да има валидна регистрация.

**48. Цели за обработване на личните данни:**

- Цели, необходими за сключване и изпълнение на Договор - това са целите, необходими за стъпките по сключването и изпълнението на Договор за предоставяне на продукти и услуги, сключен между Клиента и ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Тези цели включват и необходими за обработване данни чрез регистрация в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея, създаване на акаунт и дейностите по предоставяне на услуги достъпни чрез Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея;
- Цели, за които Клиентът е дал своето изрично съгласие. Данните на Клиента могат да бъдат обработвани на база изрично съгласие, като обработването в този случай е конкретно и в степента и обхвата, предвидени в това изрично съгласие;
- Цели, необходими за изпълнението на законови задължения на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ - свързани със спазване на законови задължения на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и включват изпълнение на предвидени в закона задължения за запазване или предоставяне на информация при постъпване на съответно разпореждане от компетентни държавни или съдебни органи.

**49. Срок на съхранение:**

ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ поема ангажимента да прилага генералните принципи за съхранение на данни в минимален обем и за срок не по-дълъг от необходимото за предоставяне на Услугите и подsigуряване на тяхната сигурност и надеждност.

**За данните, предоставяни чрез Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ:**

| Типове данни                                                                                                                                                                                                                              | Период на съхранение                                                                                                                                             | Пояснения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Регистрационни данни като: име, фамилия, мейл адрес, информация за извършване на електронна регистрация в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея и съгласяване с условията, с дата, час, IP адрес | За периода на поддържане на акаунта в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея и 1 година от прекратяване на регистрацията | Тези данни Ви идентифицират като страна по Договор за предоставяне на продукти и услуги в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея. С цел разрешаване на възможни спорове, възникнали след прекратяване на договорни отношения и споразумение за ползване на услугите в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея и във връзка със ЗЕДЕУУ тези данни се съхраняват 1 година след прекратяване на акаунта. |
| Данни, като файлове, документи, снимки и др., свързани с предоставяне на информация за поръчки и др.                                                                                                                                      | До нареждане за изтриване от Клиента или до 1 година прекратяване на договорните                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | отношения.                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |
| Логове, удостоверяващи изпращането на запитвания в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея с данни за подател, дата, час, номер на запитване. Лог за влизане в акаунта, съдържащ дата и час на влизането, статус, дали влизането е през мобилна версия, приложение или десктоп браузър, IP адрес. Системни логове. | Срок от 1 година, поради изискванията на ЗЕДЕУУ                                                                              |                                                                                                                                                                                                                            |
| Автоматичен вход                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | За период от 6 месеца след последно влизане в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея | Тази опция дава възможност на Клиента за автоматично влизане от избран за целта компютър. За сигурност на Клиента тази опция не бива да се използва, ако до този компютър имат права на достъп и други лица освен Клиента. |
| Електронни кореспонденции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Запитвания, сигнали и др. до 5 години. Входящи телефонни обаждания до 3 месеца.                                              |                                                                                                                                                                                                                            |

С цел подsigуряване на надеждност на услугите в Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ и мобилните версии и приложения към нея и предпазване от загуба на данни по технически причини се прилага политика на резервираност на данните. Максималният период на актуализация, вкл. изтриване на всички резервни копия е 30 дни.

## 50. Предоставяне на информация:

ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ не предоставя лични данни на Клиенти на трети лица по никакъв друг начин, освен в описаните в тази политика на Общите условия, по сключените Договори и по предвидените в закона случаи.

ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ предоставя получените във връзка с отношенията с Клиента и изпълнението на Договор лични данни само по предвидения в закона ред и само на:

- оторизираните публични органи /НАП, НОИ, МВР, съдебни органи и др./;
- на обработващи лични данни от негово име, като изпълнител по договор и то само по негово нареждане или възлагане /счетоводна къща, поддържащи информационни системи и бази данни, подизпълнители по договори във връзка с изпълнение предмета на договора или търговското споразумение.

## 51. Права по отношение на личните данни:

1. Право на информираност: Настоящата Политика и Общи условия имат за цел да информират Клиентите подробно за обработването на лични данни във връзка с ползването на Продукти и Услуги на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.

2. Право на достъп: Всеки Клиент има право да получи информация относно обработването на неговите лични данни, достъп до тях и правата му във връзка с това.

3. **Право на коригиране:** Всеки Клиент има право на или допълване на неговите лични данни, в случай че те са неточни или непълни.
4. **Право на изтриване:** Всеки Клиент имате право да поиска изтриване на данни, освен в случаите когато за тяхното обработване е налице съществено основание и/или законово задължение. След закриване на акаунта на Клиента, само част от данните в него се изтриват. Във връзка със задълженията на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, отговорности и изисквания на закона за период от 1 година се съхраняват: информация за сключени Договори; данните за изпращаните електронни съобщения по ЗЕДЕУУ.
5. **Право на ограничаване във връзка с обработването на данните:** Всеки Клиент има възможност да ограничи обработването на неговите лични данни, ако са налице основания за това и при наличие на правен спор между дружеството/организацията и физическо лице до неговото решаване и/или за установяването упражняването или защитата на правни претенции.
6. **Право на преносимост на данните:** при обработване в автоматизиран вариант, данните се предават в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат. Това право обхваща само данни, предоставени лично от Клиента като субект на данни, както и лични данни, генерирани и събрани в хода на отношенията на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ с Клиента.
7. **Право на оттегляне на съгласие:** По всяко време всеки Клиент може да оттегли съгласието си за обработване на лични данни, на база дадено от него съгласие, като това не засяга законосъобразността на обработването до момента на оттеглянето на съгласието.
8. **Право на ограничаване на обработването –** при наличие на правен спор между дружеството/организацията и физическо лице до неговото решаване и/или за установяването упражняването или защитата на правни претенции.
9. **Право на възражение:** Всеки Клиент има право да възрази по отношение обработването на данни на базата на легитимен интерес. В случай на такова възражение ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ ще разгледа искане и ако е основателно, ще бъде изпълнено.
10. **Право на жалба до надзорен орган.** Надзорният орган в РБ е КЗЛД, с адрес в гр. София, 1592, бул. „Проф. Цв. Лазаров“ № 2.

## **VI. ПОДДРЪЖКА**

52. Условиата и правила за поддръжка са публикувани на Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Всеки Клиент е длъжен да се запознае с тях и да ги проверява регулярно – на първо число на всеки месец, доколкото те подлежат на периодична актуализация.
53. Условиата за поддръжка са в сила само доколкото Клиентът е страна по Договор за предоставяне на продукти и услуги.
54. Клиентът има право да използва Софтуера, предоставен от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, само чрез потребителските интерфейси или интерфейсите за обмен на данни и в съответствие с инструкциите и политиките на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Клиентът няма право да използва Софтуера по начини, забранени от закона. В противен случай ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ може временно или окончателно да преустанови предоставянето на Продуктите и Услугите като Клиентът ще отговаря за това използване пред всеки държавен орган или трета страна.
55. В случаи на съмнение за злоупотреба с предоставения Софтуер (включително но не само злоупотреба с интерфейса на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ или извънредно голям обем заявки от клиентския IP адрес/към клиентския профил), за които Клиентът е уведомен, но не са предприети съответни действия за отстраняване на нарушението, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ има правото да отнеме временно или окончателно правото на ползване на съответния Продукт или Услуга.

## **VII. ГАРАНЦИИ И ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА**

56. За целия срок на действие на сключения Договор за предоставяне на продукти и услуги ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ предоставя гаранция за предоставения Софтуер, изразяваща се в коригиране на

такъв тип програмни грешки или дефекти, които причиняват пълно или значително прекъсване на работата му или загуба на данни.

57. Като отговорен разработчик на Софтуер, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ се стреми към едностранно коригиране на колкото е възможно повече програмни грешки или дефекти, в това число и такива, попадащи извън обхвата на поетата гаранция.
58. За отстраняването на открити програмни грешки или недостатъци, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ ще публикува на Интернет страницата си нови версии на съответния Софтуер в най-кратки срокове от тяхното отстраняване.
59. В случай на предоставяне на Услуга Инсталируем софтуер, Клиентът се съгласява, че гаранцията, предоставяна от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ се ограничава до предоставянето на новата версия за изтегляне от Клиента. Клиентът се съгласява, че е негово задължение да проверява за наличието на такива нови версии и да ги изтегли и инсталира на неговите технически устройства. В тези случаи гаранцията не покрива повреди, причинени от несъвместимостта на техническите устройства на Клиента със Системните изисквания публикувани на Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
60. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ предоставя Софтуера, актуален към датата на доставка, като не носи отговорност за достъпността на Клиента до Уеб-базирания софтуер или способността му съответния Софтуер да удовлетвори нуждите на клиента. Където някои юрисдикции предоставят гаранции, като например подразбираща се годност за определена цел, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ изключва приложимостта на такъв тип гаранции до степента, позволена от закона.
61. До степента, разрешена от приложимия закон, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ не носи отговорност за пропуснати ползи, имуществени и неимуществени вреди.
62. До степента, позволена от закона, общата отговорност на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ е ограничена до сумата, реално платена от Клиента за предоставянето на съответната Услуга.

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ**

63. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ има право да прекрати Договора с Клиент в случай, че Клиентът не спазва задълженията си по настоящите Общи условия или по съответния Договор и в случай, че Клиентът не успее да отстрани нарушението си в рамките на 30 дни от получаването на писмено известие от ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ.
64. Клиентът се съгласява, че ако е налице забава за плащане на дължима вноска по абонаментна такса, ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ има право да:
- деактивира Софтуера без повреда или загуба на бази данни и записи на данни в него;
  - ограничи достъпа на Клиента до нови версии и поддръжка.
65. В случаите по т. 64, Клиентът ще има право да използва (във вида, в който е) всеки инсталируем софтуер, за който е придобил правото на използване без активни абонаменти и съответно такъв Софтуер няма да се деактивира. ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ ще възстанови лиценза в рамките на 2 работни дни след плащането на всички дължими такси, включително тези, които са станали дължими междувременно.
66. Договорът се прекратява автоматично, ако в срок от 1 година, считано от сключване на Договора не е налице плащане на Еднократна начална лицензионна такса и между Клиента и ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ няма друго писмено споразумение в тази връзка.
67. В случаите по т. 54 от настоящите Общи условия ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ има правото да отнеме временно или окончателно правото на ползване на съответния Продукт или Услуга като Клиентът се съгласява, че тези действия не пораждат право на обезщетение за Клиента.

## **IX. ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА**

- 68.** Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ или друг, предвиден в действащото законодателство ред.
- 69.** Измененията на Общите условия не засягат придобитите права на Клиента, произтичащи от действащ Договор за предоставяне на продукти и услуги, но стават задължителни за Клиента. Клиентът може да изрази несъгласието си с промяната в писмена форма в седемдневен срок от публикуването им в сайта на Орак, като в този случай отношенията или се предоговорят или прекратяват в едномесечен срок.

## **X. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ**

- 70.** Клиентът се съгласява, че с оглед използването на предоставения Софтуер ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ има право периодично да изпраща промоционална или административна информация относно Продуктите и Услугите.
- 71.** Клиентът се съгласява, че с оглед използването на предоставения Софтуер в рекламните материали, включително на Интернет страницата на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, страните ще бъдат наричани Доставчик на софтуер/Клиент без никакво възнаграждение или компенсация за посочената страна.
- 72.** Настоящите Общи условия уреждат отношенията между Клиента и ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ, включително и дистрибуторите на ОРАК ИНЖЕНЕРИНГ. Те не създават права, които облагодетелстват трети страни.
- 73.** В случай че някоя от клаузите по настоящите Условия се окаже недействителна, това няма да влече недействителност на сключените Договори или на други клаузи.
- 74.** Освен ако не е изрично упоменато друго, във всички спорове, произтичащи от или във връзка с настоящите Общи условия или с нашите Продукти, се прилага законодателството на Република България и приложимите разпоредби на Европейския Съюз. Спорове, произтичащи от или свързани с настоящите Общи условия или с Договорите за предоставяне на продукти и услуги, ще се разрешават от компетентния съд в Република България.

**Настоящите общи условия са в сила от 02.04.2024г.**