Условия за ползване
на Ховал ЕООД
за SaaS услугите на облачния продукт HovalSupervisor

Статус: 8 април 2026 г.

1. Обхват

1.1. Настоящите Условия за ползване на Ховал ЕООД, със седалище в гр. София, ж.к. Младост 1, бл.107, ап.17, регистрирано в търговския регистър под номер ЕИК 202977363 (наричано по-нататък „Hoval“) и неговите договорни партньори – които могат да бъдат както предприемачи, така и потребители в съответствие с Директивата за правата на потребителите (Директива 2011/83/ЕС от 25 октомври 2011 г.) – (наричани по-нататък „Клиенти“) се прилагат за всички договори за услуги на облачния продукт HovalSupervisor като решение от типа „Софтуер като услуга“ (наричани по-нататък „Условия за ползване на SaaS“). Настоящите Условия за ползване се прилагат и за всички бъдещи търговски отношения, дори ако не бъдат изрично договорени отново. Hoval си запазва правото да променя Условията за ползване на SaaS в разумни граници.

1.2. С настоящото Hoval отхвърля всякакви противоречащи или допълнителни условия за покупка, условия за ползване или други общи условия на Клиента. Условията за покупка, условията за ползване и другите общи условия на Клиента се прилагат само ако са били изрично признати от Hoval в писмена форма. Това важи дори ако се прави позоваване на собствените общи условия на Клиента в контекста на поръчка или в други документи на Клиента и Hoval не възрази изрично в този случай.

1.3. Ако Клиентът закупува услугите съгласно позициите от ценовата листа на Hoval, наричан по-нататък **„Индивидуален** клиент“; ако закупува допълнителни услуги и те са описани в индивидуални договори, например като изпълнител, доставчик на енергия, супервайзор на инсталации или доставчик на централно/местно отопление, наричан по-нататък **„Професионален** клиент“; Индивидуалният клиент и Професионалният клиент наричани по-нататък съвместно **„Клиенти**“.

1.4. Договорът се сключва при постигане на споразумение, при получаване на потвърждение на поръчката от Hoval или при активиране на потребителския акаунт.

Сроковете за доставка не са обвързващи.

1.5. Професионалният клиент и – където е приложимо в отделни случаи – индивидуалният клиент се задължават да сключат отделно договорно споразумение със своите собствени клиенти, чиито системи управляват (наричани по-нататък **„крайни** клиенти“), в което се описват отношенията между крайния клиент и професионалния/индивидуалния клиент, както и определените услуги. Професионалният/индивидуалният клиент трябва да гарантира, че съответните крайни клиенти също са обвързани с изискванията на следните разпоредби.

1.6. Професионалният/Индивидуалният клиент се задължава да спазва изцяло всички приложими към него разпоредби за защита на личните данни, по-специално разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент за защита на данните, GDPR) и Регламент (ЕС) 2023/2854 (Закон на ЕС за данните), по отношение на своите Крайни клиенти.

Професионалният/физическият клиент трябва да гарантира, че крайните му клиенти имат достъп до собствените си данни при поискване. Това включва по-специално задължението да се предостави на крайните клиенти достъп до собствените им данни чрез създаване на собствен потребителски профил или чрез всяка друга подходяща техническа мярка.

Ако краен клиент уведоми професионалния/физическия клиент, че желае в бъдеще да продължи да използва услугите SaaS чрез друг доставчик, последният е длъжен да предостави необходимата подкрепа в съответствие с глава VI от Закона на ЕС за данните и клауза 7 от Споразумението за защита на данните на Hoval. По-конкретно това включва задължението да се гарантира, че крайният клиент получава своите данни в структуриран, широко използван и машинно четим формат.

1.7. Услугите на Hoval включват предоставянето на облачното софтуерно решение HovalSupervisor за използване като „Софтуер като услуга“ (Software-as-a-Service). Клиентът придобива лиценз за временно ползване на софтуера чрез интернет. Съответно настоящият договор урежда условията за придобиване на лицензa и обхвата на разрешеното ползване.

1.8. Клиентът няма право да действа като представител или търговски партньор на Hoval.

2. Софтуерни услуги

2.1. Предмет на договора е предоставянето на софтуера в облака HovalSupervisor за ограничен период от време срещу заплащане чрез отдалечен достъп чрез интернет (Software-as-a-Service). Софтуерът не се прехвърля физически. (наричан по-нататък **„Предмет на изпълнението“**).

Не се дължи качество на договорното софтуерно решение, което надхвърля така определената функционалност; специални искания на Клиента са обвързващи само ако са допълнително договорени в писмена форма.

2.2. HovalSupervisor cloud е защитен с авторски права онлайн портал, разработен от Hoval Aktiengesellschaft, който се използва за визуализиране, управление и съхранение на състоянията на всички свързани системни компоненти.

Подробният набор от функции на софтуера HovalSupervisor cloud може да бъде намерен в актуалните търговски документи. Те се актуализират редовно, когато се появят нови технически актуализации или нови технологии. Hoval си запазва правото да адаптира функционалния обхват на софтуерната услуга по всяко време и да информира Клиента за това в разумен срок, най-късно в рамките на 30 работни дни.

2.3. „Hoval“ предоставя на Клиента срещу заплащане достъп до онлайн портала в облака „HovalSupervisor“, с възможност за достъп до договорения брой системи на крайни клиенти, при условие че Клиентът е предприемач, както и за получаване на известия за наблюдаваните системи по електронна поща или чрез други канали за комуникация.

2.4. Клиентът получава потребителски профил, състоящ се от имейл адрес (потребителско име) и парола. Паролата може да бъде променена или нулирана от Клиента по всяко време. Промяната на потребителското име може да бъде

поръчана от Hoval срещу еднократна такса. Разходите за промяна на потребителското име и други допълнителни еднократни услуги са посочени в ценоразписа на Hoval.

Потребителският профил е строго персонализиран, т.е. персонализиран за съответното физическо лице, което ползва услугите на Hoval. Забранено е съвместното ползване, споделянето или подобни действия с потребителския профил от страна на няколко физически лица, дори ако те са свързани с корпоративен клиент. Всяко физическо лице, което желае да ползва услугите на Hoval, се нуждае от собствен личен потребителски профил.

В случай на нарушение на тези изисквания Hoval има право незабавно да преустанови предоставянето на услугите си или да прекрати търговските отношения без предизвестие и с основателна причина.

2.5. Hoval предоставя на клиента лично, неизключително и непрехвърлимо право на ползване на софтуера на Hoval за срока на договора.

2.6 Правото на ползване на Клиента е ограничено до договорения брой системи. Ако крайните клиенти на професионален клиент имат достъп до облачния софтуер HovalSupervisor, това се извършва в съответствие с разпоредбите на точка 7.

2.7. Установяването и поддържането на връзката за пренос на данни между точката на пренос, определена в точка 7.2, и ИТ-системите на Клиента (или, в случай на Професионални клиенти, на техните Крайни клиенти) не е предмет на изпълнение. Клиентът носи изцяло отговорността за функционалността на своя интернет достъп, включително пътищата за пренос и своите компютри (необходим хардуер и софтуер); в случай на Професионални клиенти това важи и за техните Крайни клиенти.

2.8. Изходният код на софтуера също не е предмет на изпълнението.

2.9. Освен това Hoval не носи отговорност за осигуряването на ефективен достъп до системите на крайните клиенти и за съответното упълномощаване на професионалния клиент от тяхна страна. Това не е отговорност на Hoval и трябва да бъде уредено от професионалния клиент в отделен договор за услуги с крайния клиент.

3. Изпълнение на договора, данни на клиента

3.1. Обхватът на услугите, дължими от Hoval, е определен в клауза 2 и клауза 3.5 по-долу.

3.2. За срока на действие на настоящия договор Клиентът дава съгласието си на Hoval

а.) за съхранение, възпроизвеждане и друго използване на контактните данни, предоставени от индивидуални клиенти, професионални клиенти и техните крайни клиенти, с цел изпълнение на настоящия договор, по-специално за предаване на външни доставчици на услуги в рамките на Европейския съюз и държавите от ЕАСТ, които Hoval използва за изпълнението на настоящия договор (включително центрове за данни)

б.) да съхранява и използва данните за съдържанието, предадени от индивидуални клиенти, професионални клиенти и техните крайни клиенти, по-специално техническите параметри на отоплителните системи, за целите

на настоящия договор, по-специално за извършване на необходимите резервни копия през срока на договора, както и за подобряване на функциите и услугите, предлагани от софтуера и самите системи. Тези данни могат също да бъдат предавани на външни доставчици на услуги в рамките на Европейския съюз и държавите от ЕАСТ (включително центрове за данни) за изпълнението на настоящия договор.

3.3. Освен това на „Hoval“ се предоставят следните права – неотменимо, безвъзмездно и с валидност в целия свят, както за „Hoval“, така и за свързаните с нея дружества по смисъла на член 3, параграф 3 от приложение I към РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 651/2014 НА КОМИСИЯТА от 17 юни 2014 г. (Общ регламент за групово освобождаване).

a.) На „Hoval“ се разрешава да използва данните, предадени във връзка с облачния софтуер „HovalSupervisor“, в псевдонимизирана форма за машинно обучение, както и за подобрения и усъвършенствания на продуктите. Клиентът дава съгласието си за това.

b.) Доколкото това е позволено от закона, Hoval има право да съхранява, използва, предава и/или използва цялата информация, предоставена, генерирана, извлечена или обработена от индивидуалния клиент, професионалния клиент и/или неговите крайни клиенти във връзка с облачния софтуер „ “ HovalSupervisor, с изключение на личните данни, за всякакви цели извън целта на договора. Клиентът дава съгласието си за това. Тези цели включват, но не се ограничават до, подобряването или разширяването, производството, пускането на пазара и разпространението на продуктите на Hoval, както и, например, статистически, аналитични и вътрешни цели.

Клиентът гарантира, че е упълномощен да предостави правата за ползване и експлоатация, предвидени в клаузи 3.2. и 3.3., и че не е сключил никакви споразумения, противоречащи на това.

3.4. Сключването и изпълнението на договора не означава, че Hoval поема ролята или задачите на търговски представител по отношение на информацията на Клиента и представянето на нейното съдържание.

3.5. „Hoval“ полага усилия да осигури високо ниво на достъпност на Предмета на изпълнението. По-подробни данни относно достъпността са уредени в Споразумението за ниво на обслужване (SLA), приложено като Приложение 1, което представлява неразделна част от настоящите Условия за ползване.

3.6. В случай на форсмажорни обстоятелства и непредвидени събития, за които „Hoval“ не носи отговорност и които налагат ограничаване или преустановяване на услугите на продукта на „Hoval“, „Hoval“ се освобождава от задължението за изпълнение за срока на препятствието и му се предоставя разумен срок за изпълнение. Форсмажорни обстоятелства включват пожар, стачка, локаут, отказ на телекомуникационни системи, отказ в центъра за данни на оператора на инфраструктурата и други обстоятелства, за които Hoval не носи отговорност и които значително затрудняват или правят невъзможно предоставянето на услугите на Hoval, независимо дали са възникнали в Hoval или при някой от неговите помощници.

3.7. „Hoval“ има право да възложи изпълнението на услугите, дължими по договора, на подизпълнители / доставчици на услуги, пълномощници или помощници.

4. Възнаграждение и условия на плащане

4.1. Hoval начислява годишната такса за договорения обект на изпълнение в съответствие с индивидуалното ценово споразумение или годишната такса, посочена в съответния валиден ценоразпис на Hoval. Освен ако не е договорено друго, възнаграждението винаги се фактурира авансово за първи път в началото на договорната година и за следващите договорни години. Допълнителните еднократни услуги са посочени в индивидуалното ценово споразумение или в актуалния ценоразпис на Hoval. Освен ако не е договорено друго, плащането е дължимо 30 дни след датата на фактурата.

Самият достъп на професионалния клиент до системите на крайния клиент не оказва влияние върху годишната фиксирана такса.

4.2. Сумите, посочени в индивидуалното ценово споразумение или в актуалния ценоразпис на Hoval, се изчисляват въз основа на разходите за труд и инфраструктура, съществуващи към момента на сключване на договора (например колективно договорени заплати, разходи за облачни услуги, предоставяне на сървъри, разходи за електроенергия; транспортни разходи).

4.3. Hoval има право да коригира цените след изтичане на първоначалния срок на основния договор и след изтичане на всяка следваща изтекла договорна година. Коригирането на цените се извършва на определени ключови дати, поради което е възможно цените да бъдат коригирани след подаване на офертата.

4.4. Hoval ще изпрати на Клиента информация за промяната в цените в писмена форма своевременно, т.е. три месеца преди промяната да влезе в сила. Клиентът има право да прекрати договора с едномесечен срок на предизвестие до предвидената дата на влизане в сила на новото ценово споразумение. Правото на Клиента за отказ съгласно клауза 5.2 остава незасегнато.

4.5. Ако Клиентът е в просрочие с плащането, Hoval има право да начисли законната лихва за просрочие. При поискване Клиентът трябва да потвърди писмено получаването на фактурата и датата на получаване.

4.6. Ако срокът за плащане е изтекъл, Hoval може да блокира достъпа без предварително предупреждение, докато вземанията не бъдат изплатени изцяло, и да деактивира функцията за уведомяване за управляваните системи.

4.7. Всички вземания на „Hoval“ стават незабавно дължими, ако условията за плащане не бъдат спазени или ако „Hoval“ узнае за обстоятелства, които вероятно биха намалили кредитоспособността на Клиента. В такива случаи „Hoval“ има право също така да предоставя неизпълнени услуги само срещу авансово плащане или да изисква подходящо обезпечение.

5. Срок на договора, прекратяване, отказ

5.1. При спазване на индивидуалните договорни разпоредби договорите се сключват за фиксиран основен договорно-правен срок от една година; обикновеното прекратяване по принцип е изключено в рамките на този основен договорно-правен срок.

Ако Клиентът възнамерява да смени доставчика на SaaS услуги, той може да прекрати договора с двумесечно предизвестие. В този случай не се счита, че е

договорен основен срок на договора. Смяната на доставчика трябва да бъде съобщена на Hoval в писмена форма на адреса, посочен в точка 5.3, най-малко два месеца преди предвидената дата на влизане в сила.

Правото на извънредно прекратяване по уважителни причини остава незасегнато.

5.2. Срокът на договора се удължава за неопределен период, освен ако договорът не бъде прекратен преди изтичането на основния договор с тримесечно предизвестие до края на основния договор. Договорът, който е удължен за неопределен период, може да бъде прекратен от всяка от страните с тримесечно предизвестие до края на календарния месец.

5.3. Прекратяването се извършва в писмена форма или чрез оторизираните цифрови канали (уеб формуляри) и се изпраща до Ховал ЕООД, гр. София, ж.к. Младост 1, бл.107, ап.17.

5.4. Hoval си запазва правото да се оттегли от сключените договори до изпълнението на дължимите от Hoval услуги или доставки, ако Hoval узнае за причини, свързани с Клиента, като например липса на кредитоспособност или поведение на Клиента, нарушаващо договора. В този случай Клиентът има право само на възстановяване на сумата за вече предоставените услуги; всякакви други претенции, по-специално претенции за обезщетение за вреди, са изключени.

5.5. Извънредно прекратяване е допустимо само ако една от двете страни наруши съществени договорни задължения и не прекрати това нарушение след писмено искане и след като е бил определен разумен срок. Такъв е случаят, например, при:

- Забава в плащането от страна на Клиента за повече от три месеца, след като е бил определен краен срок за изпълнение;
- Нарушение на правилата за поверителност и конфиденциалност от страна на една от страните.

6. Отговорност на Клиента, блокиране, освобождаване от отговорност

6.1. Клиентът не трябва да предава или да включва в системата на облачния продукт HovalSupervisor на Hoval съдържание, което е незаконно съгласно правната система на която и да е държава. Ако Клиентът има клон в държава-членка на Европейския съюз, той ще спазва правната система на тази държава, както и правната система на България.

6.2. В частност Клиентът се задължава да спазва и да се съобразява със специалните законови разпоредби относно телеуслугите и медийните услуги, както и с останалите законови разпоредби относно защитата на личните данни, авторското право, търговските тайни, правото на търговските марки, закона срещу нелоялната конкуренция и свързаните с тях области на правото, както и с (основното) право на защита на общата личност, и да не разпространява съдържание или услуги, които нарушават общоприетите норми на приличие или по друг начин имат съмнително съдържание. Това се отнася по-специално за разпространението, споменаването или предоставянето на порнография, екстремистко съдържание, подбуждане към насилие или престъпления, дискриминация, хазарт или друго обидно съдържание.

6.3. Всички пароли, предоставени от Hoval, трябва незабавно да бъдат променени от Клиента на пароли, известни само на Клиента. Договорните отношения, свързани с потребителския акаунт и данните за достъп, са (с изключение на разпоредбите на точка 7.2) непрехвърлими (включително отдаване под наем, лизинг, заемане

или сублицензиране). Данните за достъп трябва да се пазят в тайна и да се защитават от достъп на трети лица чрез подходящи и ефективни мерки. Клиентът трябва незабавно да уведоми Hoval, ако има подозрение, че данните за достъп са станали известни на неупълномощени лица. Клиентът носи изцяло отговорността за последствията от злоупотреба с данните за достъп; Hoval не носи отговорност. Клиентът носи отговорност за всички действия, извършени чрез неговия потребителски акаунт.

6.4. Клиентът няма право да използва скрейпъри, роботи, спайдъри или други подобни инструменти за събиране или извличане на данни, програми, алгоритми или методи за търсене, достъп, придобиване, копиране или контрол на облачния софтуер HovalSupervisor. Освен това Клиентът няма право да получава достъп до непублични области на облачния софтуер HovalSupervisor или до свързаните с него технически системи, да тества, сканира или проучва уязвимостта на облачния софтуер HovalSupervisor, нито съзнателно да предава данни на Клиента или друго съдържание, съдържащо вируси или червеи, троянски коне или други заразени вредни компоненти, нито по друг начин да нарушава нормалното функциониране на облачния софтуер HovalSupervisor.

6.5. Освен това Клиентът няма право да редактира, модифицира, извършва обратно инженерство, декомпилира, разглобява или по друг начин се опитва да установява изходния код на софтуера в облака „HovalSupervisor“ или части от него, нито да създава производни на софтуера в облака „HovalSupervisor“. Въпреки това задължителните, неотменими разпоредби на членове 5 и 6 от Директива 2009/24/ЕО (Директивата за компютърните програми) – както и националните разпоредби за тяхното прилагане – остават незасегнати от това. На Клиента също така не е позволено да възлага на трети лица извършването на горепосочените действия.

6.6. Във всеки случай Hoval си запазва правото да преразгледа и да вземе окончателно решение относно задълженията на Клиента, както са описани в точки 6.1 до 6.5. Hoval има право по всяко време, след предварително или едновременно уведомление на Клиента, да предотврати по-нататъшното използване с незабавен ефект, ако според обоснованата преценка на Hoval това противоречи на задълженията, посочени в точки 6.1 до 6.5.

6.7. Hoval може също така да блокира цялото приложение на Клиента, ако изолирането на съдържанието, което представлява нарушение, не е възможно или е възможно само при несъразмерни разходи. Клиентът си запазва правото да докаже на по-късен етап, че съдържанието му е законно или че притежава необходимите права за неговото използване и/или публикуване.

Претенции за обезщетение от страна на Клиента, свързани с упражняването на правото на блокиране и изключване от страна на Hoval, са изключени.

6.8. Клиентът гарантира, че е собственик на правото да използва данните и съдържанието, предадени от него в хода на изпълнението на договора – също така и по-специално в контекста на настоящия договор и чрез интернет – както и да предава данните и съдържанието на Hoval за изпълнението на договора.

6.9. Това се отнася по-специално за необходимото съгласие на крайните клиенти на професионалните клиенти, авторите и други лица, които имат права върху данните и съдържанието, а в случай на изображения на физически лица или произведения, защитени с авторско право (включително сгради), и специални категории лични данни по смисъла на член 9 от Общия регламент за защита на данните (GDPR) – също и за необходимото съгласие на тези лица или автори.

6.10. Клиентът се задължава да обезщети „Hoval“ при първото искане за всички претенции на трети лица, включително разходи, произтичащи от предполагаеми нарушения на лицензионни, имуществени или други права. Клиентът поема всички възможни отговорности, по-специално в резултат на претенции, предявени от трети лица – включително от организации за колективно управление на авторски права – и свързаните с тях разходи, по-специално разумните разходи за правна защита.

6.11. В случай на претенции от трети лица задължението на „Hoval“ да поддържа достъпни данните и съдържанието на индивидуалния клиент, професионалния клиент и неговите крайни клиенти се суспендира, докато клиентът не осигури окончателно изясняване на правата върху тях. Същото важи, ако данните и съдържанието, предоставени на „Hoval“, бъдат оспорени от юридически или физически лица, действащи в защита на конкуренцията, или от публични органи.

6.12. Вместо да блокира съответните данни и съдържание, „Hoval“ може незабавно да премахне съдържанието от сървъра. Ако Клиентът не премахне съответното съдържание от сървъра при първото искане, „Hoval“ има право да прекрати съответния договор без предизвестие.

6.13. Всички неблагоприятни последици и допълнителни разходи, произтичащи от нарушаването на тези договорни задължения, се поемат от Клиента.

7. Право на ползване на Клиента, неговите упълномощени потребители и крайните клиенти

7.1. Предоставеното на Клиента софтуерно решение е защитено от закона. Авторските права, патентните права, правата върху търговските марки и всички други свързани с тях права върху софтуера, както и върху други обекти, които Hoval предоставя на Клиента в рамките на сключването и изпълнението на договора, са изключителна собственост на Hoval в отношенията между договарящите се страни. Доколкото трети лица имат права върху тях, Hoval разполага със съответните права за експлоатация.

7.2. Hoval предоставя на Клиента неизключително, непрехвърлимо и неподлежащо на сублицензиране право да използва договореното софтуерно решение и свързаната с него потребителска документация на HovalSupervisor cloud в рамките на договорения обхват за срока на действие на договора. Правото на ползване, посочено по-горе в настоящата точка 7.2, включва

- също така използването от оторизирани потребители, които са в трудово или свободно професионално правоотношение с Клиента и които са съобщени на Hoval поне в писмена форма преди използването. Клиентът гарантира, че всеки оторизиран потребител спазва правилата за правилното използване на софтуерното решение в съответствие с настоящите Условия за ползване.

- в случая на професионални клиенти правото на ползване, посочено в настоящата точка 7.2, включва също така ползването от оторизирани крайни клиенти, които са в договорни отношения с професионалния клиент и които професионалният клиент създава и/или активира като потребители, доколкото професионалният клиент гарантира това на Hoval в рамките на своите договорни споразумения със съответния краен клиент,

- че професионалният клиент предоставя на съответния краен клиент всички документи, необходими за използването на облачната услуга HovalSupervisor, и по-специално ръководството за употреба и инструкциите за правилното използване на облачната услуга HovalSupervisor (те са достъпни на уебсайта на Hoval за съответната страна или могат да бъдат получени при поискване от клона на Hoval);

- че договорните споразумения с крайния клиент съдържат всички съществени разпоредби на настоящите Условия за ползване и че всеки упълномощен краен клиент спазва правилата за правилното използване на софтуерното решение в съответствие с настоящите Условия за ползване;

- че правото на ползване на крайния клиент зависи от наличието на право на ползване на професионалния клиент спрямо Hoval;

- че крайният клиент няма право на каквито и да било (компенсационни) претенции срещу Hoval, дори в случай на параметризация чрез облака HovalSupervisor – точно както и в случай на промени в параметризацията директно върху самите системи – доколкото настъпилите щети се дължат на неправилна параметризация;

- Професионалният клиент се задължава да обезщети Hoval за всички претенции на крайните клиенти, както и за разходите, при първото искане, доколкото той носи отговорност за вредите и причината се намира в сферата на неговия контрол/организация. Професионалният клиент носи отговорност, ако, наред с другото, е нарушил задължение, произтичащо от настоящите Условия за ползване на SaaS. Професионалният клиент поема всички възможни отговорности, по-специално в резултат на искове, предявени от трети лица, и свързаните с тях разходи, по-специално разумните разходи за правна защита.

Използването се осъществява чрез достъп до функционалностите на софтуера в сървърната архитектура на Hoval. Точката на прехвърляне за услугите на Hoval е изходът на рутера на центъра за данни, използван от Hoval. Клиентът не получава никакви други права.

7.3. Всяко използване на софтуера извън рамките на разрешеното по настоящия договор е забранено. Клиентът няма право да позволява на трети лица да използват софтуера или да го прави достъпен за трети лица; по-специално, на Клиента не е позволено да възпроизвежда или продава софтуера, части от него или права върху него. Клиентът е длъжен да заплати таксите и в случай, че трета страна използва софтуера, ако и доколкото Клиентът носи отговорност за това използване. Третите страни в горепосочения смисъл не са оторизираните потребители и оторизираните крайни клиенти, описани в точка 7.2.

7.4. В случай на сериозни нарушения на тези задължения, възложени на Клиента, Hoval има право да блокира достъпа на Клиента – а в случая на Професионални клиенти и този на свързаните с него Крайни клиенти – за сметка на Клиента. Такова блокиране не освобождава Клиента от задължението да заплати таксата за използване на софтуера.

8. Гаранция

8.1. Освен ако по-долу не е предвидено друго, гаранцията на „Hoval“ се урежда съгласно разпоредбите на наемното право за договореното качество на предмета на изпълнението.

8.2. В случай на дефект Клиентът има право на отстраняване на дефекта или замяна на услугата по преценка на „Hoval“. Ако дефект, попадащ в обхвата на гаранционното задължение, не може да бъде отстранен или ако по-нататъшни опити за отстраняване на дефекта са неразумни за Клиента, Клиентът може да прекрати договора, вместо да изисква отстраняване на дефекта, освен ако дефектът представлява само незначително намаляване на годността на услугата.

8.3. За всяко предоставено софтуерно решение Hoval гарантира, че то изпълнява основните функции, посочени в описанието на програмата. Въпреки това не може да се гарантира пълна липса на грешки поради големия обем данни и големия брой хардуерни и оперативни конфигурации, които се срещат на практика, както и поради оперативни грешки. Загубата на данни също не може да бъде напълно изключена. Поради това Клиентът трябва да прави резервни копия на данните си на редовни интервали. Той трябва да съхранява необходимите документи за евентуално възстановяване в случай на загуба на данни.

8.4. За качеството на облака HovalSupervisor е определящо единствено описанието на облака HovalSupervisor, предоставено от Hoval преди сключването на договора или договорено в отделен документ. В случай на актуализации се прилага най-новата версия на предоставеното описание. Това важи по-специално и за характеристиките, свързани с ИТ сигурността. Не се дължи по-високо качество и то не произтича, по-специално, от публични изявления или реклами на търговските партньори на Hoval.

Информацията за характеристиките на предмета на изпълнение, техническите данни и спецификациите в концепцията или описанията на услугите и други документи, свързани с договора, служат единствено за описание на съответната услуга. Те не трябва да се разглеждат като гаранция (или гарантирано качество) по смисъла на Гражданския кодекс. Гаранция се предоставя само ако е изрично посочена като такава в писмена форма от Hoval преди сключването на договора.

8.5. Клиентът е длъжен незабавно да уведоми Hoval за всички дефекти.

8.6. Гаранционното задължение не се прилага, ако Клиентът не е използвал услугата, предоставена от Hoval, в съответствие с нейното предназначение.

8.7. В допълнение към законовите разпоредби Клиентът има право да се откаже от договора и да претендира обезщетение за вреди вместо изпълнение поради нарушение на задължения, които не са свързани с изпълнението – т.нар. вторични задължения – само ако предварително е предупредил Hoval в писмена форма и е определил разумен срок за отстраняване на вредата, а нарушението на задължението все пак не е било отстранено от Hoval.

8.8. Гаранцията за незначителни намаления на пригодността на услугата, като например незначителни отклонения от договореното качество или само незначително влошаване на използваемостта на облака HovalSupervisor, се изключва.

Изключва се прилагането на правото на наемателя на самостоятелно отстраняване на неизправността.

В случай на намаляване на пригодността на услугата Клиентът е длъжен незабавно да уведоми „Hoval“, за да се даде възможност за своевременно отстраняване на дефекта.

8.9. В случай на невъзможност или неуспех при отстраняване на дефекта, виновно или необосновано забавяне или сериозен и окончателен отказ от страна на Hoval да отстрани дефекта, или друга необоснованост на отстраняването на дефекта за Клиента, Клиентът има право, по-специално, да намали дължимото възнаграждение в съответствие с размера на увреждането (намаление). Клиентът (независимо дали е потребител или предприемач съгласно Директивата за правата на потребителите) има право да приспада само вземания, които са правно установени и са безспорни или признати от Hoval. Това не се прилага, ако и доколкото съответното насрещно вземане на Клиента произтича от същото договорно отношение като вземането на потребителя; Клиентът има право да предяви рекламации или насрещни вземания по същия договор.
Това не засяга правото на Клиента да си възстанови надплатената сума съгласно закона за неоснователно обогатяване.

8.10. Изключва се извънредно прекратяване без предизвестие от страна на Клиента поради невъзможност да се позволи ползването на наетия обект, освен ако се счита, че установяването на ползването в съответствие с договора е неуспешно. Счита се, че има неуспех, по-специално ако отстраняването на ограничението за ползване е окончателно невъзможно или ако ползвателят не успее дори след два опита да отстрани дефекта в разумен срок.

9. Отговорност

9.1. Претенциите на Клиента за обезщетение за разходи или щети, независимо от правните основания, са ограничени до щети, причинени от Hoval или от някой от неговите помощници или подизпълнители

a.) в случай на умисъл и груба небрежност;

b.) в случай на небрежно или умишлено причиняване на вреда на живота, телесната цялост или здравето;

в.) в случай на нарушение на съществено договорно задължение, чието изпълнение е от съществено значение за правилното изпълнение на договора и на спазването на което съответната страна обикновено разчита и може да разчита, но ограничено до вредите, които разумно могат да се очакват към момента на сключване на договора;

г.) за искове, произтичащи от Закона за отговорността за продуктите, но само в съответствие с разпоредбите на същия;

д.) вследствие на умишлено укриване на дефект или поемане на гаранция за качество;

е.) в случай на всяка друга по-широкообхватна задължителна законова отговорност

9.2. Горепосочените ограничения на отговорността се отнасят също така и за личната отговорност на законните представители, служителите и персонала, заместниците и помощниците на Hoval.

9.3. Отговорността за функционалността на софтуера, предоставен от Hoval, е ограничена до размера на договореното възнаграждение.

9.4. Отговорността за косвени щети или пропуснати ползи се изключва.

9.5. Hoval носи отговорност за загубата на данни в съответствие с горните параграфи само ако такава загуба не е могла да бъде избегната дори чрез подходящи мерки за архивиране на данни от страна на индивидуалния клиент, професионалния клиент или неговите крайни клиенти. Ако наличните данни на индивидуалния клиент, професионалния клиент или техните крайни клиенти се променят, клиентът трябва да извърши архивиране на данните и в това отношение. В останалите случаи всякаква отговорност на „Hoval“ за загуба на данни, извън посочените ограничения, се ограничава до размера на договореното възнаграждение или до възнаграждението, фактурирано от „Hoval“.

9.6. Отговорността се определя в съответствие със законовите разпоредби, като размерът на отговорността за всеки иск – независимо от правните основания – е ограничен до сумата на таксите за конкретни софтуерни услуги за календарна година, умножена по коефициент 2,5.

9.7. Освен това Hoval не гарантира, че ще може да изпраща и/или получава информация. Hoval не носи отговорност за предоставените услуги и за всякакви произтичащи от тях злоупотреби или щети, причинени от трети лица, с които Hoval няма сключен договор. Hoval изключва всякаква отговорност за пропуски в сигурността на интернет.

9.8. В случай на прекратяване на договора – по каквато и да е причина – предоставените до този момент услуги се фактурират пропорционално. Претенции за допълнително обезщетение се изключват, доколкото това е допустимо по закон. Отговорността за щети, произтичащи от увреждане на живота, тялото или здравето, както и в случай на умисъл или груба небрежност, остава незасегната.

10. Срок на давност

10.1. Претенциите за дефекти от страна на клиент, който е предприемач, се погасяват след 12 месеца. За потребителите се прилага законоустановеният срок на давност от 24 месеца.

10.2. Претенциите за обезщетение, които не са свързани с дефект и не се основават на увреждане на живота, телесната цялост или здравето, и които не са причинени умишлено или поради груба небрежност, се погасяват по давност в срок от една година от края на годината, в която е възникнала претенцията и Клиентът е узнал за обстоятелствата, довели до претенцията, или е трябвало да узнае за тях, ако не е проявил груба небрежност.

10.3. Разпоредбите в точки 10.1 и 10.2 не се прилагат, ако претенциите се основават на умишлено или грубо небрежно нарушение на задължение от страна на Hoval, в случай на умишлено или по небрежност причинено увреждане на живота, телесната цялост или здравето, в случай на отговорност съгласно Закона за отговорността за продуктите или в случай на друга по-широкообхватна задължителна законова отговорност.

11. Декларация за защита на личните данни

11.1. Събирането и обработката на данни, както и правата и задълженията на страните съгласно законодателството за защита на личните данни, се уреждат от приложимото законодателство за защита на личните данни (по-специално Общия регламент за защита на данните (GDPR) и Закона на ЕС за защита на данните), Политиката за поверителност на Hoval и настоящите Условия за ползване.

Сключвайки договора, Клиентът дава съгласие за обработката на данните си в съответствие с тези разпоредби.

Клиентите на Hoval, които са предприемачи (по-специално професионалните клиенти), се задължават да спазват всички приложими разпоредби за защита на личните данни и да гарантират, че обработката на лични и нелични данни на техните собствени клиенти (крайни клиенти) е законна. Те са длъжни и носят изключителна отговорност да предоставят на своите крайни клиенти актуалната декларация за защита на личните данни на Hoval в законна форма – например чрез предоставяне на линк или в текстова форма – и сами да се уверят, че необходимите съгласия за обработката на данни, по-специално на лични данни, са били законно получени, преди да бъдат използвани услугите на Hoval.

Клиентите, които сами имат крайни клиенти, се задължават да обезщетят „Hoval“ за всички искове на трети лица, произтичащи от нарушение на задълженията за защита на личните данни от страна на тези крайни клиенти.

11.2. Обработката обхваща следните видове данни: основни данни за клиента, системни и сервизни данни, данни за потребителя, достъпа и връзката. По отношение на обработката на данни във връзка с услугите на Hoval, Hoval поема следната отговорност:

- за събирането на данни;
- за съхранението на данни;
- за промяна и изтриване на данните, ограничаване на обработката и прехвърлянето на данни;
- за подходяща сигурност при предаването и обработката на данните. По отношение на обработката на данни в рамките на платформата, предоставена от Hoval, Клиентът поема следната отговорност:
- за спазване на законовите си задължения за съхранение на данните;
- за спазване на приложимите на национално ниво разпоредби и изисквания за защита на данните;
- за поверителното боравене с данните и подходящото им обработване.

11.3. Двете страни носят съвместна отговорност, независимо от отговорностите, възложени им поотделно:

- за законността на обработката;
- за изпълнението на задълженията за информиране в точна, прозрачна, разбираема и лесно достъпна форма;
- за обработката и отговарянето на запитвания от субектите на данни;

- за гарантиране, че обработката на данни се извършва в съответствие с изискванията на приложимите разпоредби за защита на данните и за защита на правата на субекта на данните;

- да гарантират, че само упълномощени лица имат достъп до личните данни и че всички лица, участващи в обработката на данни, са длъжни да запазват поверителност по отношение на данните;

- за взаимна подкрепа при спазването на разпоредбите, договорени в настоящия договор, и приложимите законови разпоредби за защита на личните данни.

11.4. Всяка от страните може да ангажира обработващи лица в рамките на обработката на данни и трябва да гарантира, че необходимото споразумение за обработка на данни е сключено в съответствие със закона.

11.5. Ако Hoval обработва данни в трета държава (т.е. извън Европейския съюз (ЕС) или Европейското икономическо пространство (ЕИП)) или ако това се извършва в контекста на използването на услуги на трети страни или разкриването или предаването на данни на трети страни, това ще се извършва единствено с цел изпълнение на нашите (пред)договорни задължения, въз основа на Вашето съгласие, въз основа на законово задължение или въз основа на нашите легитимни интереси. При спазване на законовите или договорните разрешения ние обработваме данните или възлагаме обработката им в трета страна само ако се прилагат специалните изисквания на член 44 и следващите от ОРЗД, т.е. обработката се извършва, например, въз основа на специални гаранции, като официално признатото определяне на ниво на защита на данните, съответстващо на това в ЕС (като например по отношение на Швейцария), или спазването на официално признати специални договорни задължения (т.нар. „стандартни договорни клаузи“).

11.6. Страните се задължават да се информират взаимно незабавно, веднага щом компетентен надзорен орган за защита на личните данни се свърже с тях във връзка с настоящия договор, сътрудничеството или обработката на данни. Страните – доколкото това е допустимо по закон и разумно – се консултират помежду си, преди да предоставят информация на надзорния орган за защита на личните данни или да разкрият информация във връзка с настоящия договор, сътрудничеството или обработката на данни. Това задължение за координация не се прилага, ако и доколкото съществува законово задължение за незабавно предоставяне на информация, по-специално в съответствие с чл. 31 от ОРЗД или националните разпоредби за прилагане.

11.7. Страните носят отговорност пред субектите на данни в съответствие със законовите разпоредби за защита на данните, по-специално в съответствие с член 82 от ОРЗД.

12. Поверителност

12.1. Страните са длъжни да пазят в тайна цялата информация, която трябва да се третира като поверителна и която е станала известна на тях в рамките на договорните отношения, и могат да използват такава информация спрямо трети лица – за каквато и да е цел – само с предварителното писмено съгласие на другата страна. Информацията, която трябва да се третира като поверителна, включва информацията, изрично обозначена като поверителна от страната, предоставяща информацията, както и информацията, чиято поверителност

произтича от обстоятелствата на предаването. Това се отнася по-специално за всички данни на крайните клиенти, договорените разплащания, ценообразуването и отстъпките. В случай на съмнение фактите трябва да се третират като поверителни.

12.2. Задълженията по точка 12.1 не се прилагат за такава информация или части от нея, за които получаващата страна докаже, че информацията или части от нея

a.) са ѝ били известни или са били общодостъпни за нея преди датата на получаване, или са ѝ били съобщени след датата на получаване от трета страна законно и без задължение за поверителност;

b.) е била известна или общодостъпна за обществеността преди датата на получаване; или

в.) е била известна или общодостъпна за обществеността преди датата на получаване, без получаващата страна да носи отговорност за това.

12.3. Публични изявления за сътрудничество между страните се правят само след предварително взаимно съгласие. Клиентът няма право да действа като представител или търговски партньор на Hoval. Клиентът няма право да използва информация за предвидено или съществуващо договорно сътрудничество за референтни или маркетингови цели без предварителното съгласие на Hoval.

12.4. Задълженията по точка 12.1. продължават да съществуват и след изтичането на договора за неопределен период от време, стига да не бъде доказано наличието на изключение по точка 12.2.

13. Заключителни разпоредби

13.1. Прилага се изключително материалното право на България, с изключение на международните споразумения (например CISG).

13.2. Страните се споразумяват, че съдилищата на България имат изключителна компетентност.

13.3. В случай че отделни разпоредби са изцяло или частично невалидни, това не засяга валидността на останалите разпоредби на настоящите Условия за ползване на SaaS. Договарящите се страни ще заменят невалидната разпоредба с такава, която се доближава максимално до икономическата цел на невалидната разпоредба. Същото важи и за евентуални пропуски в настоящите Условия за ползване на SaaS.

13.4. Измененията и допълненията изискват писмена форма; това важи по-специално за изменението на това формално изискване.

Приложение 1 – Споразумение за ниво на обслужване (SLA)

1. Предмет на уреждане

Следните разпоредби на настоящото Споразумение за ниво на обслужване (SLA) определят достъпа до софтуера, дължим от Hoval, по отношение на времето и технологията под формата на описание на услугата.

2. Техническа достъпност

2.1. Всички спецификации за производителност, които не са свързани с времето, в настоящото Споразумение за ниво на обслужване се отнасят до качеството на облачната услуга HovalSupervisor, предлагана на Клиента за ползване в точката на прехвърляне на данните в мрежата, експлоатирана от Hoval. Нарушения в областта на предаването на данни от тази точка на прехвърляне към Клиента и/или в областта на самата ИТ-система на Клиента не се вземат предвид.

2.2. Техническа достъпност означава възможността на Клиента да използва всички основни функции на софтуера. Периодите на незначителни прекъсвания, през които основните функции все още могат да се изпълняват, следователно не се вземат предвид при изчисляването на достъпността.

3. Времева достъпност

3.1. Временната достъпност показва процента от регистрирания период, през който облакът HovalSupervisor е достъпен в точката на пренос съгласно следните спецификации:

Делничен ден	Период
Работен ден (от понеделник до петък, с изключение на официалните празници[1])	от 02:00 до 24:00 часа (CET) (Плановите дейности по поддръжка и архивирането на данни се извършват ежедневно от 00:00 до 02:00 часа. По време на този период работата не е възможна.)

3.2. Hoval не е длъжна да предоставя достъп до софтуера за ползване извън периодите, поръчани от Клиента. Ако резервираният от Клиента период на услугата е изтекъл, Hoval ще закрие приложението.

[1] Официални празници, които се падат в работни дни: Нова година – 01.01.; Богоявление – 06.01.; Велики понеделник (променлива дата); Ден на труда – 01.05.; Възнесение Господне (променлива дата); Петдесетница (променлива дата); Корпус Кристи (променлива дата); Успение Богородично 15.08.; Национален празник на Австрия 26.10.; Ден на Вси Светии 01.11.; Празник на Непорочното зачатие 08.12.; Коледа 25.12.; Втори ден на Коледа 26.12.

3.3. Времевата достъпност за горепосочените периоди се определя, както следва:

Всички работни дни	98%

3.4. Действителната постигната времева наличност се изчислява въз основа на работните дни. Измервателните уреди на доставчика в центъра за данни са определящи за доказване на наличността.

3.5. При изчисляването на действителната наличност прекъсванията, които не се дължат на Hoval, се считат за време на наличност. Следователно тези прекъсвания не представляват нарушения и не дават основание за каквито и да било претенции, независимо от тяхното правно основание.

Следните обстоятелства са примери за такива прекъсвания, които не се дължат на Hoval:

- поддръжка или други услуги, договорени с Клиента, в резултат на които достъпът до приложния софтуер е невъзможен;

- непредвидени дейности по поддръжка, които стават необходими, ако тези дейности не са причинени от нарушение на задълженията на Hoval за предоставяне на услугите (форсмажорни обстоятелства, по-специално непредвидими хардуерни повреди, стачки, природни бедствия и др.);

- прекъсвания в работата, дължащи се на вирусни или хакерски атаки, доколкото Hoval е предприела договорените защитни мерки или, при липса на споразумение, обичайните защитни мерки;

- прекъсвания в работата, дължащи се на спецификации на Клиента, на недостъпност на оборудването на Клиента или на други прекъсвания, причинени от Клиента (например липса на съдействие от страна на Клиента);

- удължаване на прекъсванията, причинено от блокиране на конзолата или дистанционния достъп от страна на Клиента;

- прекъсвания в работата, дължащи се на изисквания от производители на софтуер на трети страни;

- прекъсвания за инсталиране на спешно необходими кръпки за сигурност;

- прекъсвания в работата, дължащи се на софтуерни грешки в приложенията на Клиента или на грешки в системата и свързания със системата софтуер, причинени от приложенията или данните на Клиента; или

- прекъсвания, причинени от трети страни (лица, които не са свързани с Hoval).

4. Наличност по задължение

4.1. Софтуерът е времево и технически достъпен, ако достъпът до него е възможен в рамките на съответния период, в съответствие с клаузи 3.3. до 3.5.

4.2. Клиентът поема задължението да съобщава на Hoval за всяко нарушение на достъпността. Hoval ще се стреми да отстрани нарушенията незабавно. Няма

право на възстановяване на достъпността на софтуера, доколкото договорената достъпност е гарантирана.

5. Приоритети

Ако услугите на Hoval не отговарят на стойностите, посочени в настоящото Споразумение за ниво на обслужване, в случай на нарушаване както на времевата, така и на техническата достъпност, Hoval първо възстановява времевата достъпност на услугите, след това дължимата пропускателна способност на данните , поведението на времето за отговор, закъснението на пакетите и накрая процента на загуба на пакети.

6. Докладване на неизправности, възстановяване на услугите

6.1. Клиентът може да съобщи за несъответствие с дължимата достъпност като неизправност. Той трябва да съобщава за неизправности, които подлежат на разрешаване в съответствие с настоящото СЛА, единствено чрез горещата линия за неизправности, предоставена от Hoval, посредством служителите, обучени и упълномощени за тази цел. При съобщаване на неизправността Клиентът трябва да посочи кои лица са на разположение на Hoval като лица за контакт в помещенията на Клиента във връзка с тази неизправност и как те могат да бъдат достигнати по телефона. Контактните лица трябва да бъдат посочени по такъв начин, че Hoval да може да се свърже директно с едно от посочените контактни лица по време на продължителността на повредата, поне в рамките на работното време на Клиента.

6.2. Не се счита за неизправност, която трябва да бъде отстранена от Hoval, нарушението на предаването на данни извън мрежата, експлоатирана от Hoval, например поради повреда на линията или неизправност при други доставчици или телекомуникационни оператори, или използване на предоставените системни капацитети в нарушение на договора, например поради прекалено голям брой достъпи от страна на Клиента.

7. Възнаграждение

За предоставянето на услуги в съответствие с настоящото SLA не се начислява отделно възнаграждение. Въпреки това, ако Клиентът е съобщил на Hoval за неизправност и след проверка се установи, че неизправността е възникнала поради обстоятелство, за което Клиентът носи отговорност, Hoval може да фактурира на Клиента предоставените услуги за установяване на неизправността по часовите тарифи, приложими за такива услуги съгласно ценоразписа на Hoval, освен ако Клиентът не е могъл да установи, дори и при проявяване на необходимата грижа, че неизправността е възникнала поради обстоятелство, за което Клиентът носи отговорност.