

Общи условия за сервизно обслужване на ПАСОСС

I. Общи принципи и понятия

I-1. По смисъла на настоящите **Общи условия за сервизно обслужване на пакет ПАСОСС®**, наричани за краткост **Общи условия**, **Договора за абонаментно сервизно обслужване на пакет ПАСОСС®**, наричан за краткост **Договора**, както и анексите към него и други съпътстващи писмени споразумения за сервизно обслужване на пакет ПАСОСС®, сключени между **Възложителя**, наричан още **Клиент** и/или **Потребител** и **Изпълнителя** - „ЗЕН Електроникс“ ООД ([↗](#)), записано в Търговския регистър с ЕИК 040207268, регистрирано по ЗДДС или „Компютърно счетоводство ПАСОСС“ ООД ([↗](#)), записано в Търговския регистър с ЕИК 131024630, - посочените по-долу термини имат следното значение:

I-2. ПАСОСС® - Пакет Програми за Автоматизация на Счетоводната Отчетност и Складовото Стопанство, собственост на **Изпълнителя**. Пакетът включва десктоп базирани приложения (**Счетоводство** ([↗](#)), **Работни заплати** ([↗](#)), **Генератор на счетоводни статии** ([↗](#)) и уеб базирани приложения **Електронни фактури** (e-fakturirane.com [↗](#)) **Електронен туристически ваучер** (voucher.pasoss.com [↗](#)), **Архивбокс** (arhivbox.com [↗](#)), за целите на този договор наричан **Пакет ПАСОСС** и/или **Програмата**.

I-3. **Възложител** - физическо или юридическо лице, което е има придобито законно (ЗАПСП), право на ползване (лиценз) за една или повече програми от пакет ПАСОСС. За целите на този договор **Възложителят** се нарича още **Потребител** и/или Клиент.

I-4. Сервизно обслужване – извършва се от **Изпълнителя** и осигурява на **Възложителя** право на ползване за новите версии на Програмата, публикувани официално от **Изпълнителя** за срока на Договора. Може да включва и други услуги, свързани с нормалната работа на Програмата. Сервизното обслужване може да бъде гаранционно, абонаментно или без договор.

I-5. Гаранционно сервизно обслужване (гаранционен сервиз) – **Изпълнителят** осигурява за всяка новозакупена програма 12 месеца гаранционно сервизно обслужване, което влиза в сила от датата на покупката. Гаранционният сервиз е по план Автопилот, с нулева абонаментна такса, т.е. безплатен за Клиента.

I-6. Абонаментно сервизно обслужване (абонаментен сервиз) – **Потребителят** получава от **Изпълнителя** сервизно обслужване по желан от него план, срещу заплащане на месечна абонаментна такса.

I-7. Сервизно обслужване без договор – **Потребителят** заплаща на **Изпълнителя** правото на ползване за желана версия и/или стойността на извършените услуги, по актуалния ценоразпис на **Изпълнителя**, всеки път, когато пожелае да ги ползва.

I-8. Сервизна година - съвпада с календарната година, влиза в сила от 1 януари и приключва на 31 декември.

I-9. Срок на Договора – цялата сервизна година или част от нея, според датата на сключване на Договора и установените с него условия.

I-10. Абонаментен план – условията, при които за срока на Договора **Потребителят** получава право на ползване за новите версии на програмата и допълнителни сервизни услуги.

I-11. Потребители група **МИНИ (Mini)** - обединява **Потребителите**, които ползват локална еднофирмена или двуфирмена версия на Програма или Пакет, с едно работно място. Тази група се ползва от отстъпка от цената.

I-12. Потребители група **ВИП (VIP)** – обединява **Потребителите**, които в последните две и повече години са била абонати и конкретно са изпълнявали задълженията си по Договора.

Тази група се ползва от допълнителни отстъпки и преференциални условия не само при сервизно обслужване, но и при покупка на нови програми и/или модули.

I-13. Регистрационен ключ – персонална символна комбинация, с която **Изпълнителят** удостоверява Лиценза на всеки **Потребител** и тя му осигурява достъп до пълната функционалност на Програмата.

I-14. Контролен панел – секция на сайта на **Изпълнителя** <http://service.pasoss.com/>, в която са организирани *онлайн* всички действия по сключване на Договор за абонаментно сервизно обслужване и получаване на Регистрационен ключ. Достъпът до Контролен панел е персонален – с *Потребителско име* и *парола*.

I-15. Права за самостоятелна актуализация – **Изпълнителят** осигурява на сайта (сайтовете) pasoss.com, достъп до актуалните (и други) версии на Програмата, които **Възложителят** може самостоятелно да изтегли и инсталира на работното си място. За да работи с инсталираната версия, **Възложителят** се нуждае от Регистрационен ключ, който също може да бъде генериран *онлайн*, според тези Общи условия и Договора.

I-16. Сайт pasoss.com – официален сайт на пакет ПАСОСС, включва фамилия сайтове: rz5.pasoss.com (Работни заплати), schetovodstvo.pasoss.com (Счетоводство), service.pasoss.com (Сервиз, Контролен панел), e-fakturirane.com (Електронни фактури), arhivbox.com (Архивбокс – общ дигитален архив на приходни и разходни фактури), voucher.pasoss.com (Туристически ваучери).

I-17. Работно време, нормален работен ден – за целите на този Договор то се приема от 9:00 до 17:00 часа, всеки работен ден.

I-18. Официална кореспонденция – за целите на този договор се приемат за равнопоставени следните начини за кореспонденция, уведомление и обмен на документи между **Възложителя** и **Изпълнителя**:

- по пощата на адрес: гр. София 1407, бул.“Никола Й. Вапцаров“ 23 ет.1, ап.1;
- по електронна поща e-mail: pasoss@zen-electronics.com.

I-19. Квалифициран електронен подпис (КЕП) – Договорът, във файлов формат PDF, трябва да бъде подписан от двете страни чрез използването на валиден КЕП.

I-20. Инфо ПАСОСС ([Z](#)) – информационен бюлетин с новините, свързани с ПАСОСС, който **Потребителят** получава на електронната си поща след нарочна регистрация и може да откаже по всяко време.

II. Предмет

II-1. Настоящите Общи условия уреждат принципните отношения между **Възложителя** и **Изпълнителя** по повод абонаментното сервизно обслужване на една или няколко програми от пакет ПАСОСС. Специфичните условия за абонаментното сервизно обслужване са описани в Договора между **Възложителя** и **Изпълнителя**. Общите условия и Договора са две неразделни части на едно цяло.

II-2. Принципно, когато **Потребителят** ползва пакет ПАСОСС, всички включени в него програми се обслужват на един и същ абонаментен план, по един Договор. Отклонение от тези условия може да се направи с договаряне на абонаментен план СВОБОДЕН.

II-3. „Компютърно счетоводство ПАСОСС“ ООД е **Изпълнител** по Договор за сервизното обслужване само при абонаментни планове Автопилот и Стандарт и само с **Възложители**, които не са регистрирани по ЗДДС.

II-4. Официални ограничени права за сервизно обслужване на пакет ПАСОСС са предоставени на следните фирми, партньори на **Изпълнителя**:

- „Валвет“ ЕООД (София), Валентин Вълешков;
- „Дингософт“ ЕООД (София), Димчо Вълчев;

„Ада Ком“ ООД (Плевен), Павлина Стефанова.

Ограничението на правата се изразява само в това, че **Изпълнителят** не е предоставил на изброените по-горе фирми права да събират от негово име възнаграждения за Лиценз. Оптималният начин за **Потребител**, който има договорни отношения за сервизно обслужване с някоя от тези фирми, да си осигури правото на ползване за всички нови версии през сервизната година, е да сключи договор Автопилот с **Изпълнителя**. Договор за сервизно обслужване между **Потребителя** и някоя от тези фирми не предизвиква никакви задължения за **Изпълнителя**. Извън това ограничение те са достатъчно компетентни, за да бъдат от полза при всякакви сервизни действия за обезпечаване на нормалната работа на програмите от пакет ПАСОСС.

II-5. Обслужването на **Потребители** без Договор се извършва в съответствие с актуалния ценоразпис (7) на **Изпълнителя**.

III. Абонаментни планове

III-1. Абонаментен план Автопилот

III-1.1. Абонаментен план Автопилот включва:

- 1) Права за самостоятелна актуализация на програмния продукт;
- 2) Лиценз за ползване на новите версии на програмния продукт;
- 3) Телефонни консултации в работно време.

III-1.2. Абонаментен план Автопилот е с най-ниска месечна такса, но изисква от клиента много добра обща компютърна грамотност, защото цялата отговорност за обновяване на програмата, архивиране на базата данни и възстановяване на данни от архив е само негова. При този абонаментен план всички сервизни услуги, описани по-долу в т. III-5, **Възложителят** заплаща допълнително, извън абонаментната такса.

III-1.3. За потребителите, които притежават само **Лиценз** за ползване (без покупка) на Програмата, сервизно обслужване при условията на план Автопилот е включено в месечната такса за ползване.

III-2. Абонаментен план Стандарт

III-2.1. Абонаментен план Стандарт включва следните права и услуги:

- 1) Права за самостоятелна актуализация на програмния продукт;
- 2) Лиценз за ползване на новите версии на програмния продукт;
- 3) Едно посещение месечно за сервизни услуги на място за 2 часа;
- 4) Телефонни консултации в работно време.

III-2.2. Абонаментен план Стандарт е подходящ за клиенти с добра обща компютърна грамотност, които чувстват известна несигурност и желаят техните действия да бъдат своевременно контролирани. Ежемесечното посещение на специалист от ПАСОСС е с цел проверка на място на състоянието на системата след извършените от **Потребителя** сервизни действия и своевременно корекция на допуснатите грешки, за да се избегне следващо задълбочаване и усложнения. Сервизните услуги на място са описани в т. III-5.

III-3. Абонаментен сервизен план ПЪЛЕН

III-3.1. Абонаментен сервизен план ПЪЛЕН включва следните права и услуги:

- 1) Право за ползване на новите версии на програмния продукт;
- 2) Права за самостоятелна актуализация на програмния продукт;
- 3) Посещение на място при всяко повикване;
- 4) Обновяване на всички програмни продукти с инсталация на място, по желание на **Възложителя**;
- 5) Отстраняване на грешки на място;
- 6) Телефонни консултации в работно време.

III-3.2. **Изпълнител** по Договор за сервиз при абонаментен план ПЪЛЕН е само ЗЕН Електроникс. Този абонаментен план е предназначен за клиенти, които желаят всички системни действия по обновяване на ПАСОСС, проверка, архивиране и/или възстановяване на базата данни, изцяло да бъдат извършвани от **Изпълнителя**.

III-4. **Абонаментен сервизен план СВОБОДЕН** представлява свободно договаряне между **Възложителя** и **Изпълнителя** на права и услуги. Подходящ е за потребители, които желаят Програмата им да бъде обслужвана при специфичен абонаментен режим, извън описаните по-горе типове.

III-5. Сервизни услуги на място

III-5.1. Сервизни услуги, изпълнявани на място при **Възложителя**:

- 1) Инсталация на актуалната (или друга, по желание на **Възложителя**) версия на Програмата.
- 2) Обучение на персонала за работа с Програмата.
- 3) Проверка на базата данни и отстраняване на грешки.
- 4) Преинсталация на Програмата на дадено работно място.
- 5) Профилактика на системата, освобождаване на място на диска, подобряване на бързодействието.
- 6) Подготовка на файлове за НАП.
- 7) Приключване на старата година и започване на нова.
- 8) Архивиране на базата данни.
- 9) Възстановяване на базата данни от архив.

III-5.2. Всички услуги се извършват след предварително съгласуване за дата и час, независимо дали са включени или не в абонаментния сервизен план на **Възложителя**.

III-5.3. Стандартната продължителност на услугата за територията на гр. София и за абонаментен сервизен план СТАНДАРТ е 2 часа.

III-5.4. За Клиенти извън София на абонамент Стандарт, условията за ежемесечното посещение се договарят за всеки отделен случай. Командировъчните разходи се заплащат извън месечната абонаментна такса и са изцяло за сметка на **Възложителя**.

III-6. Отстраняване грешки

III-6.1. Отстраняването на програмни грешки е неотменно задължение на **Изпълнителя** и не се заплаща допълнително.

III-6.2. Отстраняването на грешки в базата данни може да бъде направено по един от следните начини:

- 1) На място при **Възложителя**, на неговия компютър;
- 2) Дистанционно, чрез отдалечен достъп, от офиса на **Изпълнителя**, на компютъра на **Възложителя**;
- 3) В офиса на **Изпълнителя**, на донесен или изпратен от **Възложителя** компютър;
- 4) В офиса на **Изпълнителя**, в архив на базата данни, изпратен или донесен **Възложителя**;

III-6.3. Отстраняването на грешки в базовата информация, причинени от грешки в програмния продукт, е задължение на **Изпълнителя**, но той не е длъжен да направи това на място. При абонамент „Автопилот” посещението на място по желание на **Възложителя** се заплаща допълнително.

III-6.4. **Изпълнителят** не носи отговорност за повреди в базовата информация, които не са причинени от грешки в програмния продукт, както и щети или пропуснати ползи на **Възложителя** в такива случаи. Отстраняването на такива грешки се заплаща допълнително от абонаментната месечна такса.

III-6.5. **Изпълнителят** не носи отговорност за щети или пропуснати ползи на **Възложителя** в случай, че се е възползвал от правото си, съгласно т.V-2 и е отказал сервизна услуга поради забавено плащане по този Договор.

IV. Договор, плащане, регистрационен ключ

IV-1. Всички действия по сключване на Договор за абонаментно сервизно обслужване и получаване на регистрационен ключ, са организирани *онлайн* в Контролен панел на сайта на **Изпълнителя** <http://service.pasoss.com/>. (↗)

IV-2. Достъпът до service.pasoss.com е личен за всеки **Възложител**, посредством *Потребителско име* и *Парола*.

IV-3. В Контролния панел **Възложителят** избира абонаментен план, период за плащане на месечната абонаментна такса, които се записват като специфични условия и след съгласие с тези Общи условия, получава Договор във формат PDF. Файлът трябва да бъде изтеглен и подписан с КЕП и от **Възложителя**. (↗)

IV-4. При невъзможност за подпис на Договора с КЕП, **Възложителят** подписва (и подпечатва) стандартен хартиен екземпляр.

IV-5. Подписаният Договор (файл с КЕП или на екземпляр на хартия) **Възложителят** изпраща на **Изпълнителя** в 10 дневен срок.

IV-6. Полученият Договор се подписва от **Изпълнителя**, съответно с КЕП или на хартия и се връща обратно в системата (подписан файл или сканирано копие), където е достъпен за двете страни за справки и договаряне на промени.

IV-7. Наличието на валиден договор е задължително условие за получаване на регистрационен ключ за версии, публикувани след 1 януари на сервизната година.

IV-8. Защита на лични данни

IV-8.1. **Изпълнителят** е регистриран като администратор на лични данни. Всички придобити по силата на този Договор лични данни ще бъдат използвани единствено и само за обезпечаване на неговото действие.

IV-9. Регистрационен ключ

IV-9.1. **Изпълнителят** осигурява на **Възложителя** възможност сам да генерира регистрационен ключ *онлайн* по всяко време в Контролен панел.

IV-9.2. Когато **Възложителят** не е в състояние да генерира сам *онлайн* регистрационния ключ, на който има право, той може да му бъде предоставен от **Възложителя** по телефона. Тази услуга е достъпна през работно време.

IV-9.3. **Изпълнителят** има право да откаже Регистрационен ключ на **Възложителя**, при условията на т.V-2.5, описани по-долу.

IV-10. Цени и плащания

IV-10.1. Всеки **Потребител** има своя месечна абонаментна такса, според конкретната инсталация на Програмата и избрания абонаментен план. Тя представлява специфично условие и се записва в Договора между **Възложителя** и **Изпълнителя**.

IV-10.2. По Договорите, по които **Изпълнител** е „Компютърно счетоводство ПАСОСС“ ООД, абонаментната такса се заплаща ежемесечно, до 5-то число на текущия месец.

IV-10.3. По Договорите, по които **Изпълнител** е „ЗЕН Електроникс“ ООД, **Възложителят** избира за какъв период ще предплаща абонаментната такса, заедно с дължимия върху нея ДДС. **Потребителят** може да избере период за плащане, по-дълъг от един месец. Плащането се извършва до 5-то число на първия месец от периода. При предплащане до 31 януари на абонамента за цялата година (12 месеца), **Потребителят** получава 8% отстъпка.

IV-10.4. При закъсняло плащане от страна на **Възложителя**, **Изпълнителят** има право да откаже в периода на забавянето да предостави регистрационен ключ, както и всякакви сервизни услуги, включително предвидените в този Договор. Закъснение повече от 14 дни е основание за прекратяване на Договора по вина на **Възложителя**.

IV-10.5. Всички преференциални условия и отстъпки от цената, които **Изпълнителят** предоставя на **Възложителя**, стават невалидни, ако преди изтичането на деветия (9)

месец абонаментния план бъде ограничен по желание на **Възложителя** или Договорът бъде прекратен по вина (или с предизвестие) на **Възложителя**. В тези случаи финансовите условия се преизчисляват без преференции и отстъпки и **Възложителят** е длъжен да доплати разликата за изминалия период, ако се установи такава. Аналогично, **Изпълнителят** е длъжен да възстанови или приспадне от бъдещи периоди, по желание на **Възложителя**, надплатената от него сума.

IV-10.6. Всички плащания по Договора се извършват само и единствено по банков път.

V. Права и задължения на **Изпълнителя**

V-1. **Изпълнителят** се задължава:

V-1.1. Да изпълнява задълженията си по Договор коректно и в духа на добрата софтуерна практика.

V-1.2. Да актуализира своевременно Програмите с промените, регламентирани от нормативни актове.

V-1.3. Да публикува най-новите версии на Програмите на сайтовете pasoss.com.

V-1.4. Да осигури програмно възможност **Възложителят** сам да извършва инсталация и обновяване на Програмата.

V-1.5. Да предостави на **Възложителя** *Потребителско* име и *Парола* за достъп до **Контролен панел** (<http://service.pasoss.com>), за да генерира самостоятелно регистрационен ключ *онлайн*, с който да получи официално Лиценз за ползване на новата версия.

V-1.6. Да окаже съдействие на **Възложителя** за получаване на полагащия му се по този Договор регистрационен ключ в случай, че той не се справя самостоятелно.

V-1.7. Да осигури възможност за консултации по телефона в рамките на нормалния работен ден.

V-2. **Изпълнителят** има право:

V-2.1. Да откаже изпълнението на сервизни услуги на **Възложител**, за когото не притежава екземпляр от надлежно валидиран Договор за сервизно обслужване.

V-2.2. Да откаже изпълнението на задълженията си към **Възложителя** по Договора при забавено плащане на абонаментната такса.

V-2.3. Да откаже изпълнението на услуги и отстраняване на грешки, произтичащи от това, че **Потребителят** ползва стара версия на Програмата.

V-2.4. Да поиска от **Възложителя** доказателства или да провери на място обстоятелствата, които налагат закриване на едно работно място и замяната му с ново.

V-2.5. Да откаже генерирането на регистрационен ключ за инсталация на Програмата върху диск (HDD), който по-рано вече е бил отписан като неработещ (изоставен, сменен) или повреден.

V-2.6. При прекратяване на Договора по вина на **Възложителя** или с предизвестие от негова страна, както и при ограничаване на абонаментния план, да получи от **Възложителя** изравняване на плащанията, съгласно т.IV-10.5.

V-2.7. Да получи от **Възложителя** допълнително заплащане извън абонаментната такса за извършени услуги извън договорения абонаментен план за сервиз.

VI. Права и задължения на **Възложителя**

VI-1. **Възложителят** има право:

VI-1.1. Да поиска, в рамките на този Договор, замяна на едно работно място с друго, когато прецени, че това се налага.

VI-1.2. Да получава самостоятелно регистрационен ключ *онлайн* по всяко време и без ограничения, ако е изпълнил коректно условията по този Договор.

VI-1.3. Да поиска сервизно обслужване на място, да съгласува дата и час за него с **Изпълнителя** и да заплати стойността му, ако то е извън абонаментния му план.

VI-1.4. Да разширява абонаментния си сервизен план по време на действието на този Договор. Ограничаването на договорен абонаментен план при влязъл в сила Договор е предмет на допълнително договаряне между страните.

VI-2. **Възложителят** се задължава:

VI-2.1. Да подпише надлежно и предостави на **Изпълнителя** в 10-дневен срок от подписването оригинален екземпляр от Договора.

VI-2.2. Да заплаща месечна абонаментна такса по банков път, до 5-то число на първия месец от периода, който той сам е избрал по Договор.

VI-2.3. Да работи с актуалната версия на Програмата.

VI-2.4. Да извършва актуализация на версията на Програмата само след като се информирал своевременно и цялостно за направените от **Изпълнителя** промени.

VI-2.5. Да спазва точно инструкциите на **Изпълнителя**, дадени му по телефона, описани на сайта или изпратени с писмо, за инсталация на новата версия и работа с нея.

VI-2.6. Да прави надежден архив на базата данни преди всяка актуализация на Програмата.

VI-2.7. Да потърси незабавно помощта на **Изпълнителя** в случай на неяснота относно изискваните от него действия по обновяването, като не предприема нищо до пълното изясняване на ситуацията.

VI-2.8. Да потърси незабавно помощта на **Изпълнителя** в случай, че резултатът от обновяването се различава от очаквания, без да предприема каквито и да било действия за неговата промяна.

VI-2.9. Да не инсталира програмния продукт на ново работно място без знанието на **Изпълнителя**.

VI-2.10. Да не предава изцяло или частично продуктите, тяхната документация и технически носители на други физически или юридически лица извън своята организация.

VI-2.11. Да не извършва без знанието на **Изпълнителя** действия, които съгласно този Договор са задължение на **Изпълнителя**.

VI-2.12. При прекратяване на Договора по негова вина или с предизвестие от негова страна и при ограничаване на абонаментния план, да изравни плащанията си към **Изпълнителя**, съгласно т.IV-10.5.

VII. Прекратяване на договора, гаранции и рекламации

VII-1. Рекламации се правят в писмен вид, най-късно 3 дни след възникването на дефекта и не по-късно от 5 дни след изтичане на срока на Договора.

VII-2. Настоящия договор се прекратява:

VII-2.1. По взаимно съгласие между двете страни,

VII-2.2. Автоматично, с изтичане на срока;

VII-2.3. Едностранно от **Изпълнителя**, при неплащане на абонаментна такса от **Възложителя**, съгласно условията т.IV-9;

VII-2.4. С двумесечно предизвестие.

VII-3. Прекратяване на договора по взаимно съгласие се регламентира с подписване двустранен протокол, в който се уточнява Лицензът на **Потребителя** за всяка ползвана от него Програма.

VII-4. Едностранното прекратяване на Договора поради неплащане на абонаментната такса, се удостоверява с уведомително писмо от **Изпълнителя** до **Възложителя**.

VII-5. При едностранно прекратяване на Договора поради неплащане на абонаментната такса или при прекратяване с предизвестие от страна на **Възложителя**, той (**Възложителят**) запазва Лиценз за ползване на версията, за която с платените до момента на прекратяване на Договора абонаментни такси е покрил цената ѝ по актуалния ценоразпис на **Изпълнителя**, без никакви преференции и отстъпки. Ако платената сума се окаже недостатъчна, **Потребителят** може да получи Лиценз за ползване на желана от него версия, като доплати разликата до

нейната цена, по актуалния ценоразпис на **Изпълнителя**, без никакви преференции и отстъпки. В случай, че не направи доплащане, **Потребителят** запазва последният Лиценз за ползване, който е платил надлежно.

VII-6. При прекратяване на Договора с предизвестие от страна на **Изпълнителя**, **Възложителят** запазва Лиценз за ползване на последната публикувана версия, преди датата на прекратяването, за всяка ползвана от него Програма.

VII-7. При прекратяване на Договора с предизвестие от страна на **Изпълнителя**, той възстановява на **Възложителя** пропорционално предплатените суми за периода след прекратяване на договора.

VIII. Други условия

VIII-1. За неуредените в Договора и настоящите Общи условия въпроси, се прилагат приложимите нормативни актове от действащото българско законодателство.

VIII-2. Всички спорове, възникнали при изпълнението на този Договор, ще се решават по пътя на споразумението. Когато това не може да бъде постигнато, спорните въпроси ще се отнасят за решаване по предвидения от закона ред.

IX. Заключителни разпоредби

IX-1. Настоящите общи условия са неразделна част от всеки Договор за сервизно обслужване на пакет ПАСОСС.

IX-2. В Договора могат да бъдат детайлизирани, уточнени и дори променени принципни постановки, описани в Общите условия.

IX-3. При различие в клаузите на Договора и Общите условия, за валидни се приемат разпоредбите на Договора.

декември 2016