**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПРАВЛЯЕМИ ПЕЧАТНИ УСЛУГИ MYPRINT**

(**в сила от 22.10.2021г.)**

Настоящите Общи условия за предоставяне на Управляеми печатни услуги MYPRINT са изготвени от „СТЕМО” ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Габрово 5300, ул. „Николаевска” 48 и, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 817080126, ДДС № BG817080126. Договорът на „СТЕМО” ООД с Абоната за предоставяне на Управляеми печатни услуги MYPRINT (наричан по-долу за краткост „Договор”) включва:

* Общи Условия за предоставяне на Управляеми печатни услуги MYPRINT, публикувани на уеб страницата на „СТЕМО” ООД – <https://myprint.stemo.bg/>;
* Заявление-Договор за ползване на Управляеми печатни услуги MYPRINT.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Управляеми печатни услуги MYPRINT („Услугата”), уреждат условията, при които абонатите сключват Договор със СТЕМО за предоставянето на управляема печатна услуга MYPRINT, както и необходимата поддръжка на предоставената Услуга.

Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванита на Закона за електронните съобщения.

Управляемата печатна услуга MYPRINT представлява управляема печатна услуга, включваща принтиране, сканиране и копиране според избрания тип услуга.

Параметрите на управляемите печатни услуги MYPRINT и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

1. **Заявяване и активиране на Услугата**
2. **Заявяване**

Абонатът или негов упълномощен представител подава заявка през страницата на СТЕМО – <https://myprint.stemo.bg/> в която е определен видът и броя на услугите избрани от Абоната както и други специфични условия за предоставяне на услугите ако има такива. Оторизиран служител на СТЕМО се свързва по телефон с абоната и уточнява всички детайли за активирането на услугата. При доставка на оборудване и инсталиране на услугата, абонатът подписва Заявление- Договор в момента на инсталиране на услугата от специалист на СТЕМО.

1. **Срок за активиране на услугата**
	* 1. СТЕМО ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на абоната в най-кратък срок. Срокът за активиране на Услугата е на следващ работен ден след потвърждението на заявката от оторизиран служител на СТЕМО.
2. **Активиране на Услугата**
	* 1. СТЕМО ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Абоната, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта - бадж. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги. С цел предоставяне на Услугата, специалистът извършва монтажни дейности на устройство за извършване на заявената услуга и свързване към наличната мрежа на абоната.

Преди да напусне адреса, специалистът показва на абоната как работи активираната Услуга.

1. **Предварителни задължения на Абоната**
2. **Предоставяне на информация**

Преди подписване на Заявление - Договор за ползване на Управляеми печатни услуги MYPRINT, абонатът предоставя на СТЕМО достоверна информация, документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи.

С попълване на Заявлението - Договор и свързаните с него документи, Абонатът се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за активиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставянето й.

1. **Лични данни**
	* 1. Обработването на лични данни от СТЕМО е разрешено единствено за целите на, и доколкото е необходимо за, изпълнение на сключеното Заявление - Договор между страните.
		2. Срокът на настоящото споразумение за обработка на данни съответства на срока на сключеното Заявление - Договор.
		3. Страните си комуникират помежду си писмено, чрез ползване на e-mail, заявка през Клиентски портал или чрез телефон.
		4. СТЕМО има право да изпраща до Абоната информация или уведомления посредство кратки съобщения (SMS) или e-mail.
2. **Констативен протокол за предоставяне на Услугата и техническото оборудване**
3. Абонатът следва да бъде на разположение или при невъзможност, следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за предоставяне на Услугата, на адреса, където ще бъде активирана управляемата печатна услуга MYPRINT, както и Заявление - Договор за ползване на управляеми печатни услуги MYPRINT. В случай, че Абонатът не осигури достъп или изрично не упълномощи лице в писмена форма, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на СТЕМО предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.
4. Абонатът е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.
5. Когато Абонатът или упълномощеното от него лице не е осигурило достъп на инженер на СТЕМО за активиране на Услугата в уговореното за това време, Абонатът заплаща такса посещение в рамките на 30лв. . В случай, че Абонатът откаже да подпише констативния протокол, независимо че не са на лице обективни причини за това, то Абонатът е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно Стандартната ценова листа за инсталиране на Услугата, публикувана на интернет сайта на СТЕМО.
6. **Ограничения при ползването на Услугата**
7. Абонатът няма право да препродава, преотдава или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.
8. **Срок на Договора и влизане в сила**
9. Договорът между Абоната и СТЕМО за предоставяне на управляеми печатни услуги MYPRINT влиза в сила от датата на подписване на Заявлението - Договор за ползване на Услугата.
10. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.3. от настоящите Общи условия.
11. Абонатът е съгласен да използва и заплаща Услугата, според условията в Заявлението - Договор за ползване на управляеми печатни услуги MYPRINT, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.
12. След изтичане на избрания със Заявлението - Договор срок, Договорът за ползване на Услугата се счита продължен за неопределен срок.
13. **Необходимо техническо оборудване**
14. **Изисквания за активиране на Услугата**

За да използва Услугата, Абонатът трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От Абоната зависи изпълнението на изискванията за срока на активиране на управлема печатна услуга MYPRINT с оглед осигуряването на надеждно функциониране на Услугата.

* Свободен електрически контакт, на разстояние по-малко от 1 м. от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата;
* Подходящо място най-малко на разстояние от 1 м. от електрически уреди или директна слънчева светлина. Мястото трябва да е достъпно за обслужване и последваща поддръжка;
* Интернет достъп и свободен порт на устройството предоставящо интернет;
* Помещението трябва да отговаря на изискванията за работна среда - да бъде с добра вентилация и да не е силнозапрашено.
1. **Оборудване (крайно устройство и други елементи), което се предоставя от СТЕМО**
* печатащо устройство според избраната абонаментна услуга;
* мини компютър с необходимите кабели за връзка;
* Друго, съгласно индивидуалния договор.

За предоставеното от СТЕМО оборудване се изготвя и подписва Констативен протокол. Оборудването, предоставено от СТЕМО, остава собственост на СТЕМО, за срока на договора. СТЕМО поддържа конфигурацията на оборудването.

1. **Клиентски портал**
2. **СТЕМО предоставя на своите абонати достъп до Клиентски портал.**
3. Клиентския портал предоставя информация за текущо потребление и следене на разходите по текущо избрания план.
4. Клиентския портал предоставя възможност за промяна на текущо избрания план с друг абонаментен план.
5. Клиентския портал предоставя възможност за подаване на заявка за неизправност на Услугата.
6. Клиентския портал предоставя възможност за подаване на заявка за промяна на адреса на предоставената Услуга.
7. Клиентския портал предоставя възможност за подаване на заявка за добавяне на нова абонаментна Услуга.
8. Клиентския портал предоставя възможност за подаване на заявка за прекратяване на Услугата.
9. Клиентския портал предоставя достъп до издадената фактура.
10. Клиентския портал предоставя стравочна информация относно избраните услуги, издадени фактури и плащания за период от последните 6 месеца.
11. **Задължения на страните след инсталиране на Услугата**
12. **Промяна в предоставените данни**

Абонатът е длъжен да информира СТЕМО за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

1. **Предоставено от СТЕМО оборудване (крайно устройство)**
2. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от СТЕМО оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. СТЕМО не е отговорна за щети, нанесени на имуществото от Абоната и/или на трети лица на същото оборудване.
3. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, СТЕМО предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред СТЕМО за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай, СТЕМО ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната. Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и СТЕМО е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт. Абонатът дължи допълнителна инсталационна цена за инсталиране на новото оборудване.
4. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на СТЕМО, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният остава отговорен за тези вреди.
5. **Неизправности при предоставяне на Услугата**

СТЕМО се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок на следващ работен ден от осигуряването от Абоната на достъп на специалист на СТЕМО за установяване на неизправността.

1. **Временно спиране на предоставянето на Услугата.**

СТЕМО си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;
2. При подмяна на консумативи;
3. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от СТЕМО;
4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;
5. Когато Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на устройството или му причинява вреди;
6. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане;
7. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.
8. **Отчитане на период. Абонаменти и фактури**
9. **Начална дата за отчитане**

Отчитането на Услугата ще започне от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно. Отчитането за допълнителни услуги, заявени по-късно по телефон или през интернет страницата на СТЕМО, започва от датата на активиране на услугите.

1. **Цените, които Абонатът дължи са:**
2. Първоначална инсталация за активиране на Услугата;
3. Месечен абонамент за използване на Услугата;
4. Такса за изпечатани брой копия умножена по цена на копие над включения в абонаментния план пакет;
5. Допълнителни услуги ако има заявени такива;
6. **Първоначална инсталация за активиране на Услугата**

Първоначална инсталация за активиране на Услугата, се начислява при заявяване на Услугата.

1. При ползване на Услугата за период от 12 месеца без прекъсване и редовно погасяване на задълженията стойността се възстановява на 13 месец по банков път.
2. **Месечен абонамент**
3. Месечна сметка

Месечната сметка за предоставена управляема печатна услуга MYPRINT е дължима през отчетния период, следващ този, през който е активирана Услугата. С плащането на месечната сметка за управляема печатна услуга МYPRINT Абонатът заплаща:

* месечен абонамент за предоставената Услуга за изминалия отчетния период,
* допълнителни услуги включващи такса за изпечатани брой копия умножена по цена на копие над включения в абонаментния план пакет (ако има такива).
* Допълнителни услуги заявени от Абоната (ако има такива).
1. Предоставените услуги се отчитат в период от 30 календарни дни.
2. **Плащане на Услугата**
3. Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми в определените в издадената от СТЕМО фактура срокове. Ако не е посочено друго, срокът за плащане е 10 календарни дни след края на отчетния период.
4. Плащането на задълженията на Абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, по банковата сметка на СТЕМО. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Абоната.
5. СТЕМО публикува актуална информация за цени на всички действащи абонаментни планове, на официалната си уеб-страница: <https://myprint.stemo.bg/> .
6. **Неплащане**
7. В случай, че Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане дата, СТЕМО има право да спре предоставянето на Услугата на Абоната, без да го уведомява за това.
8. За забавено изплащане на договорените цени АБОНАТЪТ дължи неустойка в размер на законовата лихва за всеки просрочен ден върху дължимата сума. Ако забавата е над 20 (двадесет) дни тази неустойка е в размер на 0,15% (нула цяло и петнадесет процента) върху дължимата сума за всеки просрочен ден, включително и за първите 20 (двадесет) дни. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.
9. **Промяна на цените**

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година СТЕМО има право да индексира цените на Услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т.7.7.

1. **Начин на плащане**

Начинът за плащане на издадените фактури е по банков път.

1. **Промяна на ползваната управляема печатна услуга MYPRINT**
2. **Мигриране от един вид Услуга към друг**

Абонат който желае да премине от една Услуга на друга може да заявя промяна на текущо избраната Услуга (план) в Клиентския портал. Услугата може да бъде променяна след изтичане на първия месец. Няма ограничение в броя на промените по време на текущия период, системата ще приеме за валиден през следващия отчетен период последно записаната от потребителя Услуга. Новата Услуга (план) влиза в сила на следващия ден след издаването на фактура за предходния месец.

1. **Преместване на адреса, на който се ползва Услугата**

В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на СТЕМО и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително дължими неустойки, ако има такива, в Договора на Абоната с СТЕМО.

1. **Промяна на срока на Договора**

Срокът на Договора е един месец. След изтичането му договорът се счита за безсрочен.

1. **Прекратяване на предоставянето на управляема печатна услуга MYPRINT**
2. **Прекратяването на услугата се заявява с заявка през Клиентския портал.** Служител на СТЕМО ще потвърди приемането на получената заявка. При прекратяване на Услугата АБОНАТЪТ се задължава за своя сметка да върне оборудването до склад на СТЕМО, надеждно опаковано и в добър търговски вид, с куриер или собствен транспорт до 10 календарни дни след прекратяване на Услугата. В случай, че АБОНАТЪТ не върне предоставеното за срока на Договора оборудване или в добър търговски вид, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване съгласно Стандартната ценова листа на СТЕМО.
3. **Отговорност за неизпълнение**
4. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.
5. СТЕМО не отговаря пред Абоната за:
6. Липса на умения от страна на Абоната да използва Услугата;
7. Претенции от трети лица срещу Абоната при и по повод ползване на Услугата;
8. Вреди, причинени от неправилна експлоатация от страна на Абоната на оборудването, предоставено му от СТЕМО;
9. **Изключения**

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване е допустимо само при следните обстоятелства:

1. При взаимно съгласие на двете страни;
2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;
3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;
4. При смърт или поставяне под запрещение на Абоната;
5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;
6. Едностранно, без предизвестие от страна на СТЕМО при забавяне на плащане от страна на Абоната с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;
7. Едностранно, без предизвестие от страна на СТЕМО, в случай, че Абоната не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;
8. Едностранно, от страна на СТЕМО, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. СТЕМО ще уведоми Абоната за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;
9. Едностранно, от страна на Абоната, в случай на системно неизпълнение на задължението на СТЕМО да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т.6.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата;
10. В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и Абонатът не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими.
11. **Общи положения**
12. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на управляеми печатни услуги MYPRINT въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.
13. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.
14. Дейността на СТЕМО ООД попада в обхвата на дейност на Комисия за защита на конкуренцията – адрес: гр. София 1000, бул. Витоша №18, интернет страница <https://www.cpc.bg/> , e-mail: delovodstvo@cpc.bg .

Ако спор, отнесен към СТЕМО ООД, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия.

1. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението - Договор за ползване на управляеми печатни услуги MYPRINT, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и активиране на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към управляеми печатни услуги MYPRINT (ако има такива), Общи условия за предоставяне на управляеми печатни услуги MYPRINT, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.
2. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.
3. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.
4. Всякакви въпроси от страна на Абоната относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, абонаментни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (0700 17 978) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата.
5. **Жалби, молби и предложения**
6. Когато изпитва проблем с ползването на услугите, Абонатът/Ползвателят следва незабавно да уведоми СТЕМО за това на телефон за обслужване на клиенти 0700 17 978 или през клиентския портал с подаване на заявка. При разглеждане на оплакването за технически проблем и за целите на отстраняването на установен такъв, СТЕМО извършва дистанционни проверки, консултации и посещения на място при необходимост.
7. Адресираните до СТЕМО жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от СТЕМО не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.
8. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават чрез интернет страницата на дружеството на адрес [www.stemo.bg](http://www.stemo.bg) .