



1784 София, ул. Магнаурска школа 11, ет 3

тел/факс: [+359 2] 874 00 80,

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

---

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## ЗА ОБЛАЧНИ УСЛУГИ ПРЕДЛАГАНИ ОТ

### ПРАЙС ИНТЕРНЕТЪНЪЛ ЕООД /CALLFLOW/

#### 1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1.1. С настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ се уреждат взаимоотношенията между ПРАЙС ИНТЕРНЕТЪНЪЛ ЕООД /CALLFLOW/, вписано в търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131194611, със седалище и адрес на управление, гр. София 1784, бул. „Цариградско шосе“ 135, телефон: +359 2 874 00 80, електронна поща: office@callflowlab.com, наричано по-долу за краткост CALLFLOW, с потребителите на ОБЛАЧНИ УСЛУГИ, предоставяни от ПРАЙС ИНТЕРНЕТЪНЪЛ ЕООД.

1.2. „Потребител” на услугите по смисъла на настоящите Общи условия означава физическо или юридическо лице, приело настоящите Общи условия чрез договор и използващо услугите, предоставяни от CALLFLOW.

1.3. Настоящите Общи условия са задължителни за CALLFLOW и Потребителите, което се удостоверява с подписите им в договора за предоставяне на услугите.

1.4. Приемането на настоящите Общи условия от крайните потребители се извършва в писмена форма.

1.5. По смисъла на настоящите Общи условия за писмена форма се счита и наличието на волеизявления на страните, извършени в електронна форма.

#### 2. ОБЩИ УСЛОВИЯ

2.1. Потребителят избира параметрите на предлаганите ОБЛАЧНИ УСЛУГИ, които се определят по силата на сключен договор. Потребителят има право на достъп и използване Облачните услуги само до договорената степен. Потребителят е отговорен за използването на Облачните услуги от страна на всяко лице, което осъществява достъп до Облачните услуги с потребителското име и парола на Потребителя.

2.2. Потребителят се счита за уведомен и се обвързва с настоящите Общи условия от датата на подписване на индивидуалния договор за предоставяне на Облачни услуги. За неуредените в договора случаи се прилагат съответните разпоредби на настоящите Общи условия. Те са неразделна част от договора с

Потребителя и са задължителни за страните, освен ако не е уговорено изрично друго в индивидуален договор.

2.3. CALLFLOW има право да променя Общите условия. При промяна на Общите условия CALLFLOW ги публикува на интернет страницата си на адрес: [www.callflowlab.com](http://www.callflowlab.com) и ги изпраща на електронната поща на Потребителите, с които има сключен договор за предоставяне на Облачни услуги. В случай, че Потребителят не възрази в писмена форма срещу приемането на новите Общи условия в 7 (седем) дневен срок от получаването им на електронната поща, същите се считат за приети от него и го обвързват.

### **3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА CALLFLOW**

3.1. CALLFLOW има право да получи своевременно възнаграждение за предоставяните от него услуги, уговорено в индивидуалния договор или след това.

3.2. CALLFLOW има право да ограничи или прекрати временно и постоянно ползването на Облачни услуги, при всеки един от следните случаи:

- ако установи, че Потребителят ги използва недобросъвестно, в нарушение на действащите на територията на Република България и Европейския съюз законодателства;

- при неизпълнение на условията по договора от страна на Потребителя;

- при действия от страна на Потребителя, вредящи на интересите на CALLFLOW и/или тези на друг Потребител;

- при действия, пречещи за нормалната употреба на Облачни услуги и свързани с тях измами и/или злоупотреби;

3.3. CALLFLOW има право да извършва промени или актуализации на Облачните услуги (като инфраструктура, сигурност, технически конфигурации, приложения и други) по време на срока на договора с Потребителя, както и в поддържаната и развивана от него CLOUD инфраструктура.

3.4. С оглед повишаване качеството на Услугата, извършване на профилактика, отстраняване на повреди и други свързани с това дейности, CALLFLOW има право временно да ограничи или преустанови предоставянето на Услугата, като не дължи обезщетение за времето през което Потребителят не използва услугата.

3.5. CALLFLOW се задължава да осигури контактното лице за техническа поддръжка за оказване на съдействие при разрешаване на възникнали технически проблеми във връзка с ползването на Услугата, информация за което се съдържа в Индивидуалния договор или Приложенията към него.

3.6. CALLFLOW уведомява Потребителят относно предстоящи профилактики и ремонти на локалната си мрежа или друго оборудване свързано с предоставяне на Услугата. В посочените случаи CALLFLOW е задължен своевременно да възстанови предоставянето на услугата след отпадане на обстоятелството, което е причина за преустановяването.

3.7. В случаите, когато не се предвижда нарушаване качеството на Услугата, CALLFLOW уведомява за планирани профилактики най-малко 24 (двадесет и четири) часа преди началото на профилактиката.

3.8. В случаите, когато е възможно нарушаване качеството на Услугата, CALLFLOW уведомява за планирани профилактики най-малко 3 (три) дни преди началото на профилактиката.

3.9. CALLFLOW предоставя техническа поддръжка съгласно Приложение неразделна част от договора с Потребителя.

3.10. CALLFLOW предоставя обучение на служители на Потребителя, спрямо Приложение неразделна част от договора с Потребителя.

3.11. В случай на постъпване на оплакване от трето лице за използване на Услугата в нарушение на законови разпоредби, правилата на морала или разпоредбите на сключения Договор и ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ на CALLFLOW, страните се съгласяват, че CALLFLOW има право временно да ограничи предоставянето на услугата или достъпа до информацията на Потребителя до изясняване на случая.

3.12. CALLFLOW не носи отговорност в случай на невъзможност да предоставя свързаност или функциониране на техническото оборудване през определен период от време поради непреодолима сила, случайни събития, достъп до интернет, технически или други обективни причини, включително и разпореждания на компетентните държавни органи.

3.13. CALLFLOW не носи отговорност за вреди, причинени от Потребителя на трети лица и Потребителят се задължава да обезщети CALLFLOW в пълен размер за обезщетения платени от CALLFLOW на трети лица, за вреди причинени от Потребителя.

3.14. CALLFLOW не носи отговорност в случаи на преодоляване на мерките за сигурност на техническото оборудване, чрез което се предоставя Услугата и от това последва загуба на информация, разпространение на информация, достъп до информация, ограничаване на достъп до информация.

3.15. CALLFLOW не носи отговорност в случай на предоставяне на достъп до информация, загуба или промяна на данни или параметри на Услугата, настъпили вследствие на фалшива легитимация на трето лице, което се представя за Потребителя, ако от обстоятелствата може да се съди, че това лице е Потребителя.

3.16. CALLFLOW се задължава да не предоставя на трети лица данни и информация на Потребителя, които се съхраняват на устройства на CALLFLOW при работа с облачните услуги предоставяни от CALLFLOW.

3.17. При използване на облачните услуги на CALLFLOW, връзката между Потребителя и CALLFLOW е криптирана посредством TLS/SSL протоколи.

## **4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

4.1. Потребителят има право да използва Облачни услуги съгласно сключения договор.

4.2. Потребителят има право да достъпва административния и операторски веб-интерфейс за дистанционно използване на Услугата от място извън територията на Република България, само с предварителното разрешение на CALLFLOW.

4.3. Потребителят се задължава да заплаща цената за Услугата, съгласно условията и сроковете, посочени в Договора и избория от него абонаментен план, описан в Приложение 1 към Договора.

4.4. Потребителят има право да използва Услугата добросъвестно и по предназначение.

4.5. При използването на Услугата, Потребителят не трябва да използва софтуер, скриптове, програмни езици или други технологии, които биха могли да създадат затруднения в ползването ѝ от другите потребители.

4.6. Потребителят няма право да използва Услугата за създаване на Интернет игри.

4.7. Потребителят се съгласява да не използва Услугата за генериране за нежелани телефонни повиквания. Нарушаването на това изискване е основание за временно преустановяване на предоставяната Услугата, за което CALLFLOW уведомява Потребителя. При повторно действие CALLFLOW има право да прекрати едностранно предоставянето на Услугата без предупреждение.

4.8. Потребителят няма право да използва Услугата:

- за публикуване, разпространяване или предоставяне по всякакъв начин, данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали, които, противоречат на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящия договор, Интернет етиката или добрите нрави и които нарушават законните права на трети лица

- за публикуване, разпространение или предоставяне на софтуер или други компютърни файлове, които съдържат вируси или други рискови програми или техни компоненти.

- за публикуване или трансфер на порнографски и нелегални материали.

- за публикуване на данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали съдържащи заплаха за живота и телесната неприкосновеност на човека, пропагандиращи дискриминация, проповядващи фашистка, расистка или друга недемократична идеология, чието съдържание нарушава права или свободи на човека съгласно Конституцията и законите на Република България или международни актове, призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление и т.н.

- за злоумишлени телефонни повиквания.

4.9. Потребителят се задължава да не прехвърля правата и задълженията си по този Договор на трети лица без предварително писмено съгласие на CALLFLOW.

4.10. Потребителят трябва внимателно да пази всички данни за достъп, пароли и кодове и да ги пази от трети (неоторизирани) страни.

4.11. Потребителят трябва да информира CALLFLOW без забавяне, ако подозира, че горните липсват. Потребителят е отговорен пред CALLFLOW за всички щети, произхождащи от злоупотреби. Всички данни за достъп, пароли и кодове ще бъдат изпратени на Потребителя по електронен път на последния имейл адрес, посочен от Потребителя.

4.12. Потребителят е отговорен за всички действия, направени с неговия акаунт, независимо дали са направени от него, негови служители или трети страни

(включително негови агенти или подизпълнители). CALLFLOW не носи отговорност за действия, направени с акаунта на Потребителя. Потребителят ще използва услугите само съгласно договора и ще се въздържа от злоупотреби с тях.

4.13. Потребителят се задължава да уведоми незабавно CALLFLOW в случай на неоторизирано използване на неговия профил или друг пробив в сигурността. Потребителят носи отговорност за всички действия, извършени от неговия профил (чрез неговото потребителско име и парола).

4.14. Потребителят се задължава да осигури всички необходими технически средства за работа с предоставения му софтуер.

4.15. Конфигурацията и поддръжката на локалната мрежа на Потребителят е негово собствено задължение и по никакъв начин не ангажира CALLFLOW.

4.16. Потребителят е задължен да конфигурира крайното устройство от своя страна, така че гласовия трафик по наетата линия между Потребителят и CALLFLOW да е с най-висок приоритет пред всички останал трафик.

4.17. Потребителят декларира, че е запознат и е съгласен с условията, че Услугите не са устойчиви на грешки и не е гарантирано, че ще работят без грешки и/или непрекъснато, за което CALLFLOW не носи отговорност. Услугите се разпространяват и предоставят за ползване във вид, създаден и предоставен от неговия техния разработчик, като последният не гарантира, че Услугата отговаря на всички нужди и изисквания на Потребителя. Потребителят е проверил и се е уверил, че различните функционални възможности на Услугата отговарят на неговите нужди и изисквания, което удостоверява и потвърждава с подписване на договор.

## 5. ОТГОВОРНОСТ

5.1. CALLFLOW носи отговорност само за виновно поведение или груба небрежност, носи отговорност за непредпазливост. Не носи отговорност за пропуснати печалби, нереализирани спестявания, изгубени лихви, непреки загуби, неимуществени щети или за щети, произтичащи от искове на трети страни, или за изгубени или променени данни. CALLFLOW не поема задължение за съдържанието на прехвърляни данни. Потребителят носи отговорност за съдържанието на частни и бизнес страници, които е включил, съхранените данни, изпратените имейли и данните, пуснати в обръщение, и следователно действа като администратор на лични данни в рамките на значението на българския Закон за защита на личните данни по отношение на обработката на лични данни.

5.2. Ако услугите бъдат спрени изцяло или частично, поради нарушение на т. 5.1. от тези Общи условия, Потребителят не може да предяви иск за обезщетение за причинени вреди срещу CALLFLOW в това отношение. CALLFLOW си запазва правото да забранява прехвърлянето на данни или услуги, ако противоречат на закони, международни конвенции или общото благоприличие; въпреки това няма задължение да прави това. Потребителят носи отговорност за искове, произтичащи от използването на услугите на CALLFLOW от трети страни, доколкото може да носи отговорност за това.

5.3. Отговорност за софтуер - CALLFLOW не носи отговорност и не дава гаранция, че софтуерът, който доставя, изпълнява изисквания на Потребителя, работи в съответствие с другите програми на Потребителя или че всички дефекти на софтуера могат да бъдат отстранени.

5.4. При настройването на защитни системи или решения за сигурност (например антивирусни продукти), CALLFLOW ще се съобрази със състоянието на техниката, но не гарантира нейната абсолютна сигурност и не поема никаква отговорност в това отношение. По същия начин, CALLFLOW не носи отговорност за всякакви вреди, произхождащи от заобикаляне или изключване на внедрените при Потребителя защитните системи или решенията за сигурност.

## **6. АВТОРСКИ ПРАВА**

6.1. Независимо от предоставянето на Услугата, CALLFLOW запазва всичките си права, върху софтуерните продукти, разработени от него. Всички права на интелектуална собственост върху софтуера на предоставяната Услуга са обект на закрила по Закона за авторските и сродните му права, а нерегламентираното им ползване от страна на Потребителя представлява закононарушение и води гражданска, административно-наказателна и наказателна отговорност в съответствие с действащото българско законодателство.

6.2. Изключителен собственик на правото за предлагане и правото за използване на Услугата е CALLFLOW.

6.3. Лицензът е неизключителен и CALLFLOW запазва правото да предоставя Услугата и/или свързания с нея софтуер на трети лица без ограничение на тяхното местоположение или предмет на дейност.

6.4. Потребителят няма право да копира и/или разпространява софтуера, предоставен за ползване във връзка с Услугата или неговия програмен код с каквато и да е цел, включително използването му за създаване и разпространение на програма, еднаква или несъществено отличаваща се от Услугата, предмет на настоящото споразумение. Потребителят няма право да предоставя на трети лица паролите за достъп до Услугата.

6.5. Потребителят няма право да предава на разстояние програмния код, да съхранява програмния код в паметта на компютър, да го превежда, преработва и да внася други изменения в него. Потребителят няма право да изследва, декомпилира или деасемблира програмите и другите компоненти на Услугата.

6.6. Копирането и използването на програмния код, структурата на базата данни, документацията или част от нея е забранено. Продажба, дистрибуция, отдаване под наем или прехвърляне правата на Услугата по друг начин са забранени.

6.7. Потребителят няма право да копира и качва софтуера, предоставен за ползване във връзка с осъществяването на Услугата на други сървъри или места с цел по-нататъшното му възпроизвеждане или разпространение.

6.8. Промените в Услугата се извършват от CALLFLOW, като се поддържа версия-модификация.

6.9. В един и същи момент от време Потребителят има достъп до Услугата само от броя работни станции, за които Потребителят заплаща месечен абонамент.

6.10. Потребителят няма право да дава правата за използване, както и каквито и да било други права върху Услугата на трети лица, освен с предварително съгласие на CALLFLOW.

6.11. Незаконното използване, разпространяване на Услугата и копиране на програмния код представлява престъпление по Закона за авторското право и сродните му права и се наказва според действащото законодателство в Република България.

## **7. ЦЕНИ И ПЛАЩАНЕ**

7.1. Цените за предоставяне на Облачни услуги от страна на CALLFLOW, дължима от Потребителя, се определя в договора, сключен между тях. Върху дължимата цена се начислява данък добавена стойност (ДДС) в размер на 20%.

7.2. Цената за предоставяне на Облачните услуги започва да се дължи от Потребителя, считано от началната дата на предоставяне на съответната Облачна услуга, удостоверено с приемо-предавателен протокол, с който същата е приета.

7.3. Всички банкови такси и разноски са за сметка на Потребителя.

## **8. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

8.1. Приложимо право е българското към отношенията, свързани с индивидуалните договори за предоставяне на Облачни услуги и настоящите Общи условия.

8.2. Всички спорове, породени от индивидуалните договори за предоставяне на Облачни услуги и настоящите Общи условия или отнасящи се до тях, се уреждат между страните чрез преговори, а в случай, че не могат да бъдат доброволно уредени ще бъдат отнасяни за решаване от компетентния български съд.

8.3. Страните по Договора следва да отправят всички уведомления помежду си само в писмена форма на посочените от страните в индивидуалния договор адреси или електронна поща. Писмените съобщения се считат за получени от страните, ако са достигнали до посочения от тях адрес. Ако някоя от страните не уведоми своевременно другата страна за промяна на адреса си по договора, счита се, че съобщенията, изпратени на обявения досегашен адрес са надлежно получени.