

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА **SiP total™**

### I. Общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между всички договорни страни, партньори и клиенти/потребители на услугата **SiP total™**, предоставяна от „ИГЪЛ ИНЖЕНЕРИНГ“ ЕООД, наричано по-долу Доставчик, както и предоставените от него продуктите посредством Интернет и свързаните с тях услуги (“Телефонни услуги”) на базата на услуги и продукти, предоставени от външни партньори / доставчици (на едро) на „Игъл Инженеринг“ ЕООД.

1.2. ИГЪЛ ИНЖЕНЕРИНГ предоставя телефонни услуги на своите клиенти, посредством Интернет, включително свързаните с това продукти и услуги, предложени на неговата Интернет страницата: <http://siptotal.com>.

1.3. Подписвайки договор за ползване на услугата и използвайки **SiP total™** услугите, клиентът / потребител се съгласява с настоящите Общи условия.

1.4. При подписване на договора за ползване на услугите **SiP total™**, всеки клиент се задължава да предостави достоверна, точна и изчерпателна информация, за чиито промени е длъжен да уведоми надлежно “Игъл Инженеринг” ЕООД в срок от 7 календарни дни.

### II. Телефонни услуги **SiP total™**

#### 2.1. Платени услуги

2.1.1. Игъл Инженеринг предоставя на своите клиенти / потребители възможността да осъществяват телефонни разговори през Интернет. Това се осъществява със специализиран софтуер или налични съоръжения и технически инсталации, като определени модели / конфигурации IP телефонни централи и/или други адаптери, необходими за предоставянето на тези услуги.

2.1.2. Телефонните услуги, предоставяни от Игъл Инженеринг се отнасят до установяването на телефонна връзка през Интернет, посредством уникален идентификационен номер (Caller-ID) и телефонният номер на получателя на повикването. Отдадените телефонни номера (ако се предоставят такива) винаги остават собственост на Игъл Инженеринг.

#### 2.2. Безплатни услуги

Клиентът/потребител няма право да изисква предоставянето и осъществяването на безплатни телефонни услуги от страна на Игъл Инженеринг. Игъл Инженеринг си запазва правото във всеки един момент да анулира, прекрати или промени безплатните услуги, както и да ги превърща в платени. Клиентът/потребител няма право да предявява каквито и да било претенции, обезщетение или възнаграждение за осъществените от ИГЪЛ ИНЖЕНЕРИНГ промени в предоставяването на безплатните услуги.

### III. Плащания

3.1. Приложимите ценови листи за услугите и продуктите на Игъл Инженеринг са посочени на Интернет страницата: <http://siptotal.com>. Това е и мястото, където ще бъдат оповестявани всички евентуални промени в ценовите условия. Тарифирането на предоставените услуги се осъществява съгласно условията на избора от клиента абонаментен план.

3.2. Игъл Инженеринг си запазва правото да осъществява промени в указанияте в Интернет страницата тарифи и ценови листи без предизвестие.

3.3. Всички възмездни услуги, предоставени от Игъл Инженеринг са на предплатен (pre-paid) или “плащане след ползване” (post-paid) принцип, като вече заплатените суми не подлежат на връщане. В зависимост от всеки конкретен случай и специфичните обстоятелства, Игъл Инженеринг има право да избере дали да върне или не осъществените плащания.

3.4. Плащанията за предоставените услуги за изтеклия отчетен период (обичайно календарен месец), както и предплащанията за услуги (месечен абонамент, пакети минути и др., ако са приложими) се извършват по банков път, в брой или с банкова карта в офис на Игъл Инженеринг. Условията на плащане (срок, начин и др.) са указани в издадената фактура за отчетния период.

3.5. Игъл Инженеринг изготвя и изпраща по e-mail подробно извлечение за проведените от клиента разговори през отчетния период, като предоставя при техническа възможност и разбивка на проведените разговори по абонати (вътрешни номера от IP телефонната централа) на клиента.

3.6. Игъл Инженеринг си запазва правото да определя индивидуален кредитен лимит и при достигането му – да изисква заплащане на предоставените до момента услуги.

### IV. Предоставяне на услугите и отговорности на Игъл Инженеринг

4.1. Игъл Инженеринг не поема отговорност за прекъсвания на предоставяните от него услуги, причинени от форсмажорни обстоятелства, официални решения, дефекти в телекомуникационните връзки или други пречки, включително прекъсване на електрооборудването, Интернет, оптичната свързаност и др.

4.2. Игъл Инженеринг не поема отговорност за пропуснати ползи, проилязации от прекъсване, авария или друг проблем в предоставяните от него услуги.

4.3. Игъл Инженеринг се разграничава от линковете на електронните страници, съществуващи или насочващи в сайта на Игъл Инженеринг и не поема отговорност за евентуално незаконно, неизчерпателно или неточно съдържание в тези електронни страници, както и не поема отговорност за каквито и да било щети, причинени при ползването и базирането на тези електронни страници.

4.4. Игъл Инженеринг не поема отговорност в случай на нефункциониране на инсталирани на компютрите на клиента програмни продукти за осъществяване на разговори, причинено от антивирусни програми или Firewall, както и при неправилно инсталирани програмни продукти и/или неправилно конфигурирани телефонни централи и/или адаптери.

4.5. Игъл Инженеринг, чрез своя e-mail ([info@eagle.bg](mailto:info@eagle.bg)) и телефони за съдействие (0700 11100, 08880 11100) предоставя на своите клиенти и партньори съдействие и помощ от технически и друг характер при възникване на евентуални трудности в осъществяването на комуникацията, инсталиране на софтуер, хардуер, както и други въпроси, свързани с предоставяните услуги.

4.6. Игъл Инженеринг не поема отговорност за загуби на пакети и прекъсвания на Интернет връзката от страна на Интернет доставчика на клиентите / потребителите на Игъл Инженеринг, и с тази цел винаги препоръчва първоначално безплатно тестване на качеството чрез безплатно предоставяните услуги.

4.7. Предоставеното техническо съдействие от страна на Игъл Инженеринг, за работа по компютърните системи или сървърите на клиентите и партньорите, се заплаща по договорена за тази цел сума. Съдействието, оказано на клиентите относно регулярната употреба на телефонната услуга на Игъл Инженеринг е безплатно и за да се получи такова съдействие клиентът/потребител трябва да се обърне към отдел за работа с клиенти (helpdesk) на телефони: 0700 11100, 08880 11100 или e-mail: [info@eagle.bg](mailto:info@eagle.bg).

### V. Отговорности и задължения на страните

5.1. Клиентът/потребител се задължава да използва услугите на Игъл Инженеринг според законите и морални норми и установените стандарти в Интернет, като категорично му се забранява да използва телефонната услуга за събиране и/или разпространяване на аморална или нелегална информация, както и да разпространява тенденциозни, уронващи престижа или вулгарни материали.

5.2. В случай на нарушение на горепосочените отговорности от страна на клиента / потребител, Игъл Инженеринг си запазва правото да отстрани тези материали или забрани данни, според надлежните указания, и да предприеме други мерки за предпазване от нови нарушения.

5.3. Клиентът/потребител се съгласява да компенсира Игъл Инженеринг за всички оплаквания и рекламации от страна на трети лица, насочени към Игъл Инженеринг и свързани с неразрешена или незаконна употреба на услугите на Игъл Инженеринг от страна на клиента/потребител, както и се съгласява да обезщети и възвърне всички осъществени в тази връзка разходи от Игъл Инженеринг (включително, но не единствено, съдебни разходи и адвокатски хонорари).

5.4. Клиентът/потребител се съгласява чрез e-mail или друг подходящ начин периодично информация от Игъл Инженеринг, относно нови услуги/стоки, промяна в съществуващите услуги/стоки или обща информация за работата на Игъл Инженеринг.

5.5. Игъл Инженеринг си запазва правото да прекрати предоставяната от него услуга без предизвестие в случай на продължителни и значими проблеми и пречки в мрежата на Игъл Инженеринг.

5.6. Игъл Инженеринг ще направи всичко възможно и ще вложи всички усилия с цел да осигури непрестанно и безпроблемно функциониране на услугите, предоставяни на неговите клиенти/потребители. В този смисъл, клиентът приема осъществяването на периоди на профилактика и подобрения, по време на които е възможно временно прекъсване на доставяните услуги.

5.7. Игъл Инженеринг си запазва правото да не създава нови клиентски акаунти при погрешно попълнени полета във формуляра за регистрация, включително при въвеждане на невалидни или погрешно изписани телефонни номера, име, адрес и e-mail.

5.8. Игъл Инженеринг си запазва правото да анулира вече създадени клиентски акаунти, в случай че те не бъдат правилно използвани по смисъла на Общите условия.

### VI. Конфиденциалност на данните

Игъл Инженеринг се съгласява да спазва установените правила за защита на личните данни на клиента/потребител, вкл. информация за проведените от клиента разговори, момент и продължителност. В частност, Игъл Инженеринг би използвал, приложил или допълнил лични данни на клиента /потребител в случаите, когато това би било необходимо за използването на телефонната услуга Игъл Инженеринг, както и за фактуриране на предоставените услуги, без да предоставя по никакъв начин тези данни на трети лица, освен в предвидените от закона случаи (съдебно разпореждане и др.).

### VII. Гаранции

7.1. Игъл Инженеринг не е отговорно за неправилна или неподходяща употреба, за погрешно инсталиране или активиране на услугите от страна на клиент / потребител или трети лица, както и за нормалното изхабяване, предизвикано от употреба, за неправилно използване и отношение или неподходяща и безотговорна поддръжка от страна на клиентите /потребители или партньори.

7.2. В случай на несвойствени промени, осъществени от клиента или от трети лица, Игъл Инженеринг не поема отговорност за каквито и да било последствия, произлизащи от тези промени. Същото е валидно и за промени, осъществени в предоставените продукти, без предварителното одобрение на Игъл Инженеринг.

### VIII. Срок на договора

Отношенията между двете договорни страни по настоящите Общи условия са безсрочни с изключение на случаите, в които изрично е договорено друго.

### IX. Промени

Игъл Инженеринг си запазва правото да осъществява промени или да добавя съдържание към настоящите Общи договорни условия, при условие че те са оповестени на Интернет страницата поне един месец преди тяхното практическо приложение.

### X. Други

10.1. Всички въпроси и спорове, които биха възникнали в процеса на действие на договора се уреждат въз основа на писмени споразумения между страните и в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, а при непостигане на съгласие въпросът се отнася за решаване пред компетентния съд.

10.2. Ако някоя част от настоящите Общи договорни условия бъде сметната за невалидна или неоправдана, останалата част от тези условия остава валидна и приложима.

София, 15 юли 2009 г.  
Игъл Инженеринг ЕООД