

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за използване на услугата AI телефонен асистент на „ТАВЕКС“ ЕООД

AI телефонният асистент (наричан по-долу „Бота/ът“ или „Войсбот/VoiceBot“) е автоматизирана услуга, предоставяна чрез телефонна връзка, базирана на изкуствен интелект (AI), чрез която „ТАВЕКС“ ЕООД, ЕИК 200779475, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Слатина, ул. „Никола Тесла“ №5, бизнес сграда „БСР 2“, партер, представлявано заедно и поотделно от Управителите МЪГЪРДИЧ ХАРУТЮН БАКЛАЯН и ЮРИ МАРТИН (наричано по-долу „Дружеството“, „ние“, „нас“) предоставя обща информация и съдействие на свои клиенти или лица, които имат интерес към предлаганите от Дружеството продукти и услуги, включително инвестиционно злато (наричани по-долу „Потребители“, „Клиенти“, „Вие“, „Вас“). Настоящият документ урежда условията за използване на услугата, както и съответните права и задължения на Потребителите и Дружеството.

Използвайки услугата AI телефонен асистент, включително още със започването на телефонния разговор или с неговото продължаване след уведомление, че разговорът се записва, всеки Потребител декларира, че се е запознал с настоящите Общи условия, разбира тяхното съдържание и ги приема безусловно. В случай че не сте съгласни с настоящите условия или имате колебание относно самата услуга, следва да прекратите разговора. Дружеството си запазва правото да изменя настоящите условия по всяко време, като промените влизат в сила от момента на тяхното публикуване или оповестяване по подходящ начин. Продължаващото използване на услугата представлява приемане на направените изменения.

Ботът е създаден да разбира и обработва гласови запитвания и да предоставя автоматично генерирани отговори без човешка намеса в реално време. Въпреки предприетите мерки за осигуряване на точност и актуалност, Ботът не е безгрешен и е възможно да предоставя непълна, неточна, остаряла или неправилно интерпретирана информация. Дружеството не гарантира изчерпателност, надеждност или приложимост на предоставените отговори към конкретната ситуация на Потребителя.

Информацията, предоставяна чрез Бота, има изцяло информативен характер (а именно: дава базова информация относно офисите ни, работно време, предлаганите услуги и продуктов каталог) и не представлява индивидуална консултация, препоръка за инвестиция, финансов или друг съвет, търговско предложение или обвързващо изявление от страна на Дружеството. Никаква част от комуникацията чрез Бота не следва да се тълкува като основание за вземане на инвестиционни решения, включително решения, свързани с покупка или продажба на инвестиционно злато. Потребителят носи изцяло отговорността за своите действия и решения и следва при необходимост да потърси независима професионална консултация.

Потребителят се съгласява да предоставя точна, вярна и пълна информация при взаимодействие с Бота. Предоставянето на невярна, подвеждаща или непълна информация може да доведе до некоректни отговори или до невъзможност за предоставяне на съдействие, за което Дружеството не носи отговорност.

Чрез използването на услугата Потребителят може да получи обща информация относно продукти и услуги, условия, както и съдействие при насочване към подходящи канали

за комуникация. Ботът не извършва правно обвързващи действия и не може да приема поръчки, да сключва договори или да потвърждава сделки от името на Дружеството, освен ако изрично не е указано друго чрез отделен официален процес. Всяко изявление, направено чрез Бота, няма правна обвързваща сила и не поражда задължения за Дружеството.

Ботът не може да бъде използван за подаване на жалби, рекламации, откази от договори, уведомления или други изявления с правен ефект. Подобни изявления няма да се считат за получени и няма да пораждат правни последици. За тези цели Потребителят следва да бъде прехвърлен от Бота към оператор (служител на Дружеството) или да използва официален канал за комуникация – email: [complaints@tavex.bg](mailto:complaints@tavex.bg).

При използване на услугата телефонните разговори ще бъдат записвани с цел подобряване качеството на обслужване, контрол, сигурност и развитие на услугата. С използването на услугата Потребителят дава съгласието си за такъв запис и обработване. В началото на всеки разговор, се получава следното съобщение (т.нар. „гласов дисклеймър“): „Свързахте се с автоматизиран AI асистент на Тавекс. Разговорът се записва. С продължаване на разговора декларирайте, че сте запознати и се съгласявате с Общите условия, поместени на сайта на Тавекс.” Продължаващото използване на услугата представлява приемане на това условие, но ако Потребителят не го приема – следва веднага да прекрати разговора.

Във връзка с използването на услугата е възможно да бъдат обработвани лични данни, включително гласови записи и информация, предоставена по време на разговора. Потребителят се насърчава да не предоставя чувствителни лични данни или информация, която не е необходима за целите на запитването. В случай че такива данни бъдат предоставени, те ще бъдат обработвани съгласно приложимото законодателство и Политиката за защита на личните данни на Дружеството.

Дружеството не носи отговорност за вреди, пропуснати ползи или други неблагоприятни последици, произтичащи от използването на услугата, включително, но не само, в резултат на неточна или непълна информация, технически проблеми, прекъсване на услугата или невъзможност за достъп до нея. Дружеството не носи отговорност за решения, взети въз основа на информация, предоставена чрез Бота, включително решения, свързани с инвестиции или финансови операции.

За всички неуредени въпроси се прилага действащото законодателство на Република България.

Настоящите Общи условия са актуални към 26.05.2026 г.