



УСЛОВИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ВИДЕО РАЗГОВОР СЪС СЪТРУДНИК НА А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД

1. Описание

Видео разговорът със сътрудник на А1 е един от каналите за комуникация с А1 България ЕАД (А1), който клиентите на А1 (частни и бизнес клиенти) могат да използват за пряка връзка със сътрудник на А1. Този канал е предназначен основно за решаване на технически въпроси и/или затруднения, свързани с ползването на услуги и оборудване на А1, както и за получаване на консултации от специалисти на А1 във връзка с ползването на такива услуги и оборудване.

2. Технически изисквания

2.1. Видео разговорът със сътрудник на А1, наричан по-нататък "Услугата", може да бъде осъществен само чрез крайни устройства (телефони, планшети и персонални компютри), които поддържат следния софтуер:

Софтуер, операционна система, браузер	Налични функционалности			
	аудио	Видео	споделен екран	чат
Windows7,Chrome	да	да	да (с разширение)	да
Windows10,Chrome	да	да	да (с разширение)	да
Windows7,Firefox 52 и следващи Версии	да	да	да	да
Windows10, Firefox 52	да	да	да	да
Android 4.4 и следващи Версии, Chrome	да	да	не	да
iOS 11 и следващи Версии, Safari	да	да	не	да
Mac OS, Safari 11 и следващи Версии	да	да	не	да
Mac OS, Chrome v.64	да	да	да (с разширение)	да
Mac OS, Firefox v.58	да	да	не	да

2.2. Достъпът до Услугата се осъществява през фиксирана свързаност, WiFi свързаност или чрез мобилна електронна съобщителна мрежа по стандарт UMTS (3G мрежа) или LTE (4G мрежа).

2.3. В случай че при ползване на Услугата се реализира трафик през мобилна електронна съобщителна мрежа, този трафик се заплаща от клиентите според тарифния им план.

2.4. За ползване на мобилен интернет е необходимо на съответния номер да е активирана GPRS услуга.

2.5. А1 не гарантира ползването на Услугата чрез крайни устройства, които не отговарят на посочените изисквания.



3. Провеждане на Видео разговор със сътрудник на А1

- 3.1. Видео разговор със сътрудник на А1 може да бъде инициран 9:00 часа до 20:00 часа по следните начини:
 - 3.1.1. посещение на интернет страниците – www.a1.bg; www.help.a1.bg; www.a1.bg/e-magazin и избор на опция за контакт със сътрудник чрез Видео разговор;
 - 3.1.2. посещение на портала „Му А1“ и избор на опция за контакт със сътрудник чрез Видео разговор;
 - 3.1.3. проследяване на линк за осъществяване на Видео разговор със сътрудник на А1, изпратен от Центъра за обслужване на клиенти на А1 чрез кратко текстово съобщение (SMS).
- 3.2. След активиране на линка се отваря междинен екран, на който клиентът е необходимо да се запознае с настоящите Условия и Политиката за поверителност на А1 и чрез който клиентът може да потвърди, че е запознат с тях и ги приема.
- 3.3. За целите на предоставянето на Услугата е необходимо клиентът да предостави разрешение за достъп до следните функционални части на своето крайно устройство: камера, фенерче и екран на устройството. Този достъп се предоставя единствено с цел осъществяване на Визуален контакт с клиента и възприемане на заснеманата от него обстановка, но не и с цел управление на крайното устройство на клиента.
- 3.4. След като премине етапите, описани в предходните точки 3.2 и 3.3 клиентът осъществява Видео разговор със сътрудник на А1, който му позволява в реално време да намери по-бързо решение на възникналия технически въпрос и/или техническо затруднение.
- 3.5. С цел по-добро обслужване А1 записва проведените Видео разговори и съхранява записите в съответствие със законоустановените срокове и изисквания.
- 3.6. А1 има право да прекрати по всяко време даден Видео разговор, ако:
 - клиентът използва или допуска Услугата да бъде използвана не по предназначение и/или за цели, които противоречат на целите, посочени в т.1 от настоящите Условия, на действащото законодателство, морала и добрите нрави;
 - целта и/или съдържанието на провеждания от клиента Видео разговор противоречат на действащото законодателство, морала и добрите нрави;
 - клиентът използва или допуска Услугата да бъде използвана за осъществяване на обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания.

4. Отговорност



- 4.1. A1 не носи отговорност за невъзможност за ползване на Услугата поради наличие на несъответствие с посочените технически изисквания и поради други обстоятелства извън неговия контрол, включително, но не само: случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа интернет, технически неизправности или пречки, свързани с използваното крайно устройство.
- 4.2. A1 не носи отговорност за каквито и да е смущения или технически проблеми, осуетяващи ползването на Услугата, които се дължат на оборудването или интернет връзката, ползвана от клиента.
- 4.3. Клиентът е запознат с възможността за евентуални прекъсвания и друг вид затруднения при осъществяване на ползваната от него интернет или друга комуникационна връзка, които могат да възникнат независимо от положената грижа от страна на A1. Достъпът до Услугата и качеството на сигнала зависят от наличието и качеството на интернет връзката, ползвана от клиента, като клиентът няма право на каквито и да било обезщетения от A1 за пропуснати ползи, претърпени вреди или неудобства, вследствие настъпване на посочените по-горе прекъсвания или затруднения на интернет или друга комуникационна връзка, включително и по отношение на капацитета на тази връзка.
- 5. Лични и други данни**
- 5.1. Личните данни и друга информация, които клиентите предоставят на A1 за целите на Услугата следва да са актуални, верни и пълни, като при промяна следва да бъдат своевременно актуализирани.
- 5.2. A1 обработва личните данни на клиентите на Услугата съгласно Политика за поверителност на A1, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на A1. Преди да използва Услугата всеки клиент получава достъп до и следва задължително за се запознае и приеме описаните документи.
- 6. Допълнителни разпоредби**
- 6.1. A1 има право по всяко време да изменя и допълва настоящите Условия като съответните изменения и допълнения влизат в сила от датата на публикуването им на интернет страницата на A1.
- 6.2. Условията са в сила от 23.11.2018г.