



Условия за ползване на услуга "VIP клиент"

Общи условия:

- Услугата се предлага от 1.08.2024г.
- Услугата предоставя определен обем допълнителни отстъпки и преференции към предлаганите от А1 и/или негови партньори продукти и услуги.
- От нея могат да се възползват съществуващи А1 абонати (физически лица), които ползват поне една мобилна гласова услуга на абонаментен план на А1, при сключване на 12 месечен абонамент (1 година) за услугата VIP клиент.
- С активацията на услугата Абонатът трябва да посочи един свой номер на мобилна гласова услуга на абонамент, който се счита за водещ (VIP мобилен номер/VIP номер). Посочвайки го, ще може да се възползва от всички преференции, включени в услугата, за които изрично е посочено, че важат само за VIP номера.
- VIP номер не може да бъде номер на група Абонат или предплатен мобилен номер.
- Услугата, както и включените в нея отстъпки и преференции не могат да бъдат отстъпени за ползване на трето лице, в това число на група абонат или потребител.
- Месечната абонаментна такса (МАТ) за Услугата се заплаща в пълен размер независимо от дата на активация, и се отразява във всяка следваща фактура.
- Някои от услугите, за които са предвидени отстъпки или преференции, се предлагат от А1 в качеството му на представител на трето лице и/или представляват услуги, които се предоставят от трети лица.
- VIP клиент не е електронна съобщителна услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения.

Условия за ползване на отстъпките и преференциите, включени в услуга "VIP клиент"

1. 50 лв. отстъпка от цената на нов смартфон и нов смартчасовник – общо 2 бр.

- Две еднократни отстъпки в размер на 50 лв. всяка.
- Всяка от двете важат при покупка в брой, по време на договора на VIP клиент, на едно устройство от вид - смартфон и смартчасовник при сключване на нов или преподписване на съществуващ 24-мес. абонамент за мобилна услуга от А1.
- Отстъпките не важат за други устройства и аксесоари, не могат да се използват едновременно за едно устройство, да се комбинират с други отстъпки и да се отстъпват на трети лица.
- За да използват отстъпките, Абонатът трябва да ги активира като: а) влезе през регистрацията си в Моят А1 (титулярен профил), кликне на банер за Услугата от началния екран, и след това кликне на предназначения за генериране на промо код/ваучер бутон; б) При покупка на нов смартфон/смартчасовник съответният код трябва да бъде предоставен от Абоната на А1 служител (за А1 физически или видео магазин) или да се въведе в предназначения за отстъпка поле (за А1 онлайн магазин на a1.bg).
- Отстъпките могат да се активират по всяко време, докато е налице действащ договор за Услугата VIP клиент.
- Всяка отстъпка е със срок на валидност 6 месеца от датата на активацията ѝ.
- След изтичане на посочения срок, както и при прекратяване на абонамента за Услугата преди използването на активирания отстъпка, възможността за използването ѝ се прекратява.
- При върнато устройство, за което е била активирана отстъпка, тя не се подновява и Абонатът няма възможност да я ползва отново.

2. 50% отстъпка от цената на аксесоари – общо 2 бр.

- Две еднократни отстъпки по 50% всяка.
- Всяка от двете отстъпки важи при покупка на нов аксесоар от асортимента на А1, по време на договора на VIP клиент: жични слушалки, калъфи, стъклени протектори, кабели за данни, стойка за кола и др., обявени на a1.bg., таб "Устройства", секция "Аксесоари за смартфон и таблет" - [ТУК](#).
- Отстъпките не се прилагат за устройства, смарт аксесоари, гейминг устройства и смарт гаджети от съответния раздел на a1.bg ([ТУК](#)), не могат да бъдат използвани едновременно за един аксесоар, да се комбинират с други отстъпки и да се отстъпват на трети лица.
- За да използват отстъпките, Абонатът трябва да ги активира като: а) влезе през регистрацията си в Моят А1 (титулярен профил), кликне на банер за Услугата от началния екран, и след това кликне на предназначения за генериране на промо код/ваучер бутон; б) При покупка на нов смартфон/смартчасовник съответният код трябва да бъде предоставен от Абоната на А1 служител (за А1 физически или видео магазин) или да се въведе в предназначения за отстъпка поле (за А1 онлайн магазин на a1.bg).
- Отстъпките могат да се активират по всяко време, докато е налице действащ договор за Услугата VIP клиент.
- Всяка отстъпка е със срок на валидност 6 (шест) месеца от датата на активацията.
- След изтичане на посочения срок, както и при прекратяване на абонамента за Услугата преди използването на активирания отстъпка, възможността за използването ѝ се прекратява.
- При върнат аксесоар, за което е била активирана отстъпка, тя не се подновява и Абонатът няма възможност да я ползва отново.

3. Угължена гаранция при покупка на нов смартфон – общо 3 години (1 бр.)

- Преференцията предоставя търговска гаранция със срок от общо 3 години за един закупен от А1 смартфон по време на договора за услуга "VIP клиент", като този срок е с 1 година по-дълъг както от стандартния срок на гаранцията, предлагана от А1 при покупка на смартфон, така и от законовата гаранция от 2 (две) години.
- Угължената гаранция се прилага само при закупуване на нов смартфон, в брой или на лизинг, в комбинация с нов или преподписване на съществуващ 2-годишен абонамент за мобилни гласови услуги.
- Не важи за устройства, различни от смартфон.
- Тази преференция може да се използва по всяко време, докато е налице действащ договор за Услугата VIP клиент
- Ползването на преференцията може да се заяви от Абоната в удобен за него А1 магазин, както и през онлайн магазина на А1, в случай че устройството е закупено през него.

4. 20 лв. отстъпка за SMS паркиране в зона – 1 бр.



Отстъпката може да бъде използвана само от посочения за VIP мобилен номер.

- Отстъпка в размер на 20 лв., от цената на услугата SMS паркиране, независимо дали се ползва през приложението или уеб портала Моят А1 (Моят А1) или чрез стандартно изпратено изходящо кратко текстово съобщение (SMS) за платено паркиране в (синя или зелена) зона.
- Отстъпката от 20 лв. е един брой, може да се ползва по всяко време от действието на договора за услугата VIP клиент, до достигане на нейния размер. Сумата не е месечна.
- Абонатът може да се възползва от отстъпката по всяко време докато е активна услугата VIP клиент, до достигане на нейния размер или до прекратяване на абонамента за услугата VIP клиент. След всяка от двете посочени събития, услуга SMS паркиране се таксува.

- Отстъпката не се прилага за суми, дължими за изходящ SMS, който се тарифира според мобилния план на Абоната.
- Формата за паркиране в Моят А1 поддържа локализация за синя и зелена зона в определени градове, които са публикувани на a1.bg. За всички градове, за които не е налична локализация във формата за паркиране в Моят А1, при използването ѝ, отстъпката се прилага, ако има неизползвана сума от нея и абонаментът за VIP клиент не е прекратен.

5. 100% отстъпка към застраховка "Защита на дома" - 1бр.

- В случай, че Абонатът има действащ договор за поне една електронна съобщителна услуга от А1, която е активна най-малко от един месец, при сключване на договор за застраховка "Защита на дома" чрез А1 в качеството на застрахователен агент, Абонатът има право да получи отстъпка в размер на 100% от стойността на месечните застрахователни премии по сключената застраховка.
- Отстъпката е 1 бр. и може да бъде получена само към един договор за посочения вид застраховка, който е сключен по време на 12-месечния абонамент за Услугата.
- Договорът за застраховка "Защита на дома" може да бъде сключен в А1 физически магазин.
- Отстъпката може да се ползва, докато е активна услуга VIP клиент.
- При удължаване на срока на абонамента за VIP клиент, отстъпката продължава да се прилага към застраховката, към която е била активирана.
- Отстъпката не важи за застраховки сключени преди или след изтичане на 12-месечния абонамент за услуга VIP клиент.
- Отстъпката не се прилага и за самоучастие в случай на настъпило застрахователно събитие.
- При прекратяване на абонамента за VIP клиент се прекратява и предоставянето на отстъпката, като за застраховката се прилага предвидената за нея застрахователна премия.
- Ако Договорът на застраховка "Защита на дома", за който се отнася отстъпката, бъде прекратен, не се предоставя възможност за ползване на същата отстъпка по друг Договор за същия вид застраховка.
- Не се допуска смяна на застрахователния план.
- Условиата на застраховката, в това число срок, покритие и размер на застрахователните премии, се посочват в Стандартния европейски формуляр за предоставяне на информация и сключения от Абоната договор за застраховка.
- Застраховка "Защита на дома" се предлага от "А1 България" ЕАД в качеството на застрахователен агент с легитимационен документ № 0010008, вписан в публичния регистър по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за КФН, достъпен чрез www.fsc.bg, действащ от името и за сметка на Застрахователя - ЗАД "Алианс България", със седалище и адрес на управление: град София, ул. "Сребърна" №16, ЕИК: 040638060.
- Актуална информация за застраховка "Защита на дома" - [ТУК](#).

6. 100% отстъпка към застраховка "Моят телефон" - 1бр.

- В случай, че Абонатът има действащ договор за поне една електронна съобщителна услуга от А1, която е активна най-малко от един месец, при сключване на договор за застраховка "Моят телефон" за закупен нов смартфон/телефон, смартчасовник или таблет, чрез А1, в качеството на застрахователен агент, Абонатът има право да получи отстъпка в размер на 100% от стойността на месечните застрахователни премии по сключената застраховка.
- Покупката на устройството и сключването на договор за застраховката към него, следва да се извършат в един и същи момент.
- Отстъпката е 1 бр. и може да бъде получена само към един договор за съответния вид застраховка, който е сключен по време на 12-месечния абонамент за Услугата.
- Договорът за застраховка "Моят телефон", може да бъде сключен в А1 физически или онлайн магазин, при покупка на ново устройство.
- Отстъпката не важи за застраховки сключени преди или след изтичане на 12-месечния абонамент за услуга VIP клиент.

- Отстъпката не се прилага и за самоучастие в случай на настъпило застрахователно събитие.
- Отстъпката може да се ползва, докато е активна услуга VIP клиент.
- При удължаване на срока на абонамента за VIP клиент, отстъпката продължава да се прилага към застраховката, към която е била активирана.
- Ако Договорът на застраховка "Моят телефон", за който се отнася отстъпката, бъде прекратен, не се предоставя възможност за ползване на същата отстъпка по друг Договор за същия вид застраховка.
- При прекратяване на абонамента за VIP клиент се прекратява и предоставянето на отстъпката, като за застраховката се прилага предвидената за нея застрахователна премия.
- Условията на застраховката, в това число срок, покритие и размер на застрахователните премии, се посочват в Стандартния европейски формуляр за предоставяне на информация и склучения от Абоната договор за застраховка.
- Застраховка "Моят телефон" се предлага от "А1 България" ЕАД в качеството на застрахователен агент с легитимационен документ № В4ВG180701, вписан в публичния регистър по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за КФН, достъпен чрез www.fsc.bg, действащ от името и за сметка на Застрахователя - Atlas Insurance PCC Limited, дружество, разделено на защитени части съгласно малтийското законодателство, действащо чрез L'AMIE Cell, "защитена клетка" (protected cell), с регистрационен номер С 5601, седалище и адрес на управление: 48-50 Та 'Хбиех Seafront, Та' Хбиех, Malta (Малта).
- Актуална информация за застраховка "Моят телефон" - [ТУК](#).

7. 100% отстъпка за 14 дневни премии към застраховка "Пътуване в чужбина" с план "Индивидуален" - 1бр.



Отстъпката към посочената застраховка, е валидна само когато застраховката е активирана към посочения за VIP мобилен номер.

- В случай, че Абонатът има действащ договор за поне една мобилна гласова услуга от А1, която е активна най-малко от един месец, при склучване на договор за застраховка "Пътуване в чужбина" - план "Индивидуален", към посочения VIP мобилен номер, Абонатът има право да получи отстъпка в размер на 100% от стойността на 14-дневни застрахователни премии по склучения договор, като не е необходимо отстъпката да бъде използвана наведнъж или за 14 последователни застрахователни премии.
- Отстъпката е 1 бр. и може да бъде получена само към един договор за посочения вид застраховка, който е склучен преди или по време на 12-месечния абонамент за Услугата.
- Договорът за застраховка "Пътуване в чужбина", може да бъде склучен в А1 физически, само към VIP мобилния номер.
- Отстъпката не се прилага и за самоучастие в случай на настъпило застрахователно събитие.
- Отстъпката не важи за застраховки склучени след изтичане на 12-месечния абонамент за услуга VIP клиент.
- Отстъпката може да се ползва до изразходването на посочените 14 дневни застрахователни премии, за които се прилага отстъпката и докато е активна Услугата.
- При удължаване на срока на абонамента за VIP клиент, отстъпката продължава да се прилага към застраховката, към която е била активирана, ако не е изразходена по време на договора.
- Ако Договорът на застраховка "Пътуване в чужбина", за който се отнася отстъпката, бъде прекратен, не се предоставя възможност за ползване на същата отстъпка по друг Договор за същия вид застраховка.
- При прекратяване на абонамента за VIP клиент се прекратява и предоставянето на отстъпката (ако не е изразходена), като за застраховката се прилага предвидената за нея застрахователна премия.
- Не се допуска смяна на застрахователния план.

- Условията на застраховката, в това число срок, покритие и размер на застрахователните премии, се посочват в Стандартния европейски формуляр за предоставяне на информация и сключения от Абоната договор за застраховка.
- Застраховка "Пътуване в чужбина" се предлага от "А1 България" ЕАД в качеството на застрахователен агент с легитимационен документ № В4ВG180701, вписан в публичния регистър по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за КФН, достъпен чрез www.fsc.bg, действащ от името и за сметка на Застрахователя - Atlas Insurance PCC Limited, дружество, разделено на защитени части съгласно малтийското законодателство, действащо чрез L'AMIE Cell, "защитена клетка" (protected cell), с регистрационен номер С 5601, седалище и адрес на управление: 48-50 Та 'Хбиех Seafront, Та' Хбиех, Malta (Малта).
- Актуална информация за застраховка "Пътуване в чужбина" - [ТУК](#).

8. Приоритетно сервизно обслужване за смартфон за 4 работни дни и предоставяне на обратно устройство от същия клас.

- Приоритетното сервизно обслужване важи за закупен от А1 смартфон, и е свързано с отстраняване на производствени дефекти при условията на предоставената търговска гаранция.
- Не важи за смартфони, които не са закупени от асортимента на А1 и нямат или са с изтекла търговска гаранция.
- Абонатът има възможност да получи обратно устройство от същия клас като устройството, което е оставил за ремонт.
- Срокът за обслужване от 4 работни дни започва да тече от деня, следващ деня на предаване на устройството за ремонт, като включват и времето на куриерската услуга.
- Изключение от посочения срок се допуска при забава от страна на компетентния сервиз, в случаите в които се налага доставка на част, която не е налична или забавяне от страна на куриерската фирма, за населени места, в които има по-дълъг срок за обслужване.
- Преференцията не включва предоставяне на парична отстъпка или равностойност, не покрива сума, дължима за ремонт на устройството и не важи за повреди/дефекти/наранявания по устройството, които не са производствени гаранционни дефекти и не се покриват от условията на търговската гаранция.
- При предоставяне на устройството в А1 магазин, за да бъде изпратено към сервиз, задължително : а) трябва да се предостави оригинал на Гаранционната карта, която трябва да бъде в срок, документи за покупката - фискален бон, приемо-предавателен протокол, фактура; б) данните от устройството трябва да са предварително свалени/запометени на друг носител (снимки, документи, контакти и др.), за да се избегне тяхната загуба при извършване на ремонта; в) Абонатът трябва да е излязъл от профили си на инсталираните на устройството приложения; г) устройството трябва да бъде отключено/без парола.
- Операторът не носи отговорност за загуба на информация, съхранявана в предоставеното за ремонт устройство, за невъзможност сервизът да ремонтира устройството, поради липса на част или друга причина; и за спазване на срока от 4 работни дни в случаите описани в предходните точки.
- Абонатът може да се възползва от преференцията, докато е активна услугата VIP клиент.

9. Приоритетно и безплатно свързване до 30 секунди с оператор на *88/088123.

- Преференция - приоритетно безплатно свързване с оператор от Центъра за обслужване на клиенти на *88 / 088123 в рамките на 30 секунди.
- Преференцията се прилага: а) за обаждане, осъществено от номер за мобилна гласова услуга на Абоната; б) в рамките на стандартното работно време на Центъра за обслужване на клиенти. Автоматичните канали за обслужване на клиенти в Моят А1, А1 помощник (<https://help.a1.bg>) и АВА бот (<https://a1.bg/ava>) са достъпни 24 часа всеки ден от седмицата, вкл. през почивни дни; в) когато обаждането от съответния мобилен номер на Абоната е иницирано от територията на България към номер *88/088123 и от територията на ЕС към номер +35988123, като във всички други случаи таксуването е спрямо условията на абонаментния план на Абоната и съгласно действащия ценоразпис на А1, публикуван на www.a1.bg.

- Времето от 30 секунди за свързване на Абоната с оператор, не включва времето за избор и автоматични персонални съобщения в IVR менюто на *88 / 088123.
- Преференцията не се прилага в случаи на инцидентно натоварване на линия *88/ 088123, при което свързването с оператор е затруднено и/или невъзможно и посоченият срок от 30 секунди не може да бъде спазен (напр. при обстоятелства от непреодолима сила (форс мажор) по смисъла на действащото законодателство, възникнал глобален или локален инцидент или гр. събитие, независимо от А1).
- Абонатът може да се възползва от преференцията, докато е активна услугата VIP клиент.

10. Техническо посещение до 4 часа за отстраняване на затруднение с ТВ/интернет услуга.

- Преференция - осъществяване на посещение от технически екип за отстраняване на затруднение с телевизионна и/или интернет услуга на Абоната, което се извършва в рамките на 4 часа от получаване на информация от Абоната за затруднението.
- Преференцията се прилага само при затруднения, за което се налага посещение на технически екип.
- Посоченото време от 4 часа се прилага за градовете: София, Пловдив, Варна и Бургас - в дните от Понеделник до Неделя. В останалите градове - до 6 часа в дните от Понеделник до Неделя. Техническо посещение е с приоритет и се осъществява според възможностите, в останалите населени места, за които няма делегирани екипи в близост и се налага по-дълго време от посоченото (4/6 часа).
- Абонати, ползващи телевизионна услуга чрез интернет приложение за смарт телевизор или крайно устройство (Android TV STB приемник) могат да се възползват от приоритетно посещение, ако услугата се намира в покритие – виж [мук](#) и Абонатът предостави информация за адреса на ползване.
- Преференцията не се прилага: (а) по отношение на телевизионна услуга, предоставяна чрез сателитна технология, и (б) в случаите, в които техническото затруднение за ползване на съответните услуги се дължи на независещи от Оператора обстоятелства, като обстоятелства от непреодолима сила (форс мажор) по смисъла на действащото законодателство, възникнал глобален или локален инцидент или гр. събитие, независимо от А1).
- Заявки за техническо посещение се правят по следния начин: през секцията за подаване и следене на заявки за технически проблем e-ticket в Моят А1, с обаждане на *88 или чрез чатбота АВА на a1.bg.
- Посещения по заявки, постъпили след 17 часа, се извършват до 10:00 часа на следващия ден.
- За заявяването и ползването на предлагани от А1 допълнителни услуги, свързани с обслужване, персонални настройки и умения за работа с устройство/услуги и/или инсталация на фиксирани услуги, се дължи заплащане, вкл. и ако Абонатът е отказал обслужване по телефона и е заявил желание за посещение на адрес, въпреки възможността за дистанционно обслужване (пример: такса за инженерно посещение, такса експресна инсталация до 24 часа, такса инсталация на допълнителен ТВ приемник и гр. посочени в ценоразписа на a1.bg).
- Абонатът може да се възползва от преференцията, докато е активна услугата VIP клиент.

Допълнителна информация

- Всички цени/суми са в лева с включен ДДС.
- След активация на услугата, договорът влиза в сила веднага.
- Абонаментът за услугата може да бъде удължен само в последния (12-ти месец) или след изтичането му.
- Ако не бъде заявено писмено удължаване или прекратяване на договора, след изтичането му, абонаментът за услугата става безсрочен.
- При предсрочно прекратяване на абонамента, Абонатът дължи неустойка в размер на месечните абонаментни такси, дължими до изтичане на Срока на абонамента, по техния стандартен размер, без отстъпка (по 19,99 лв.).

- Смяна на VIP мобилния номер:
 - ✓ Смяна на избрания VIP номер е възможна, само в случаите, в които за него е извършена смяна на потребител, договорът за посочения VIP номер е прекратен или пренесен в друг Оператор, и се налага определяне на друг VIP номер на Абоната. Ако Абонатът няма друг мобилен номер, който да посочи като VIP номер, няма да има възможност да ползва преференциалните отстъпки, предназначени конкретно за VIP номер.
 - ✓ При смяна на първоначално посочения VIP мобилен номер, неизползваните отстъпки и преференции се прехвалят за ползване от новия VIP мобилен номер, с изключение на отстъпки към застраховка "Защита за дома" и "Моят телефон". В този случай, Абонатът продължава да ползва отстъпките към застраховка "Защита за дома" и "Моят телефон", към първоначалния VIP мобилен номер.
 - ✓ За да се ползва отстъпката към застраховка "Пътуване в чужбина" (ако отстъпката не е изразходена), Абонатът следва да сключи нов договор за съответния вид застраховка, в който да се посочи новият VIP мобилен номер.
 - ✓ Новите договори за застраховка, трябва да отговарят на условията за сключване, посочени в това приложение за съответния вид застраховка (застрахователен план, срокове и др.).
 - ✓ Смяната се извършва със заявка в А1 магазин или чрез обаждане на *88 и съдействието на експерт.
- Към всяка една от преференциите е посочена сума, която Абонатът би заплатил за 12 месеца при ползване на съответната преференция самостоятелно, извън услуга VIP клиент, както и конкретната стойност на левовите отстъпки включени в услугата. Ползвайки услуга VIP клиент Абонатът може да спести общо до 700 лв. в рамките на 12 месеца, която е изчислена въз основа на максималните нива на единичните цени на съответната стока или услуга.