

## 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.

- за връзка с онлайн магазина на А1. Клиентът се свързва с видео консултанти при проблеми при завършване на поръчки в онлайн магазина, да получи допълнителна информация за продукти или услуги, както и да му демонстрират устройства.

### 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 е безплатен за абонати и потребители на А1 и се заплаща от абонати и потребители на други оператори 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](http://www.a1.bg); [www.help.a1.bg](http://www.help.a1.bg); [www.a1.bg/e-magazin](http://www.a1.bg/e-magazin) и избор на опция за контакт със сътрудник чрез Видео разговор;
- 3.1.2. посещение на портала „My A1“ 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 A1, изпратен от Центъра за обслужване на клиенти на A1 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 A1 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 A1, 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 A1 записва проведените Видео разговори за решаване на технически въпроси и/или затруднения, свързани с ползването на услуги и оборудване на A1, както и за получаване на консултации от специалисти на A1 във връзка с ползването на такива услуги и оборудване и съхранява записите в съответствие със законоустановените срокове и изисквания.  
При връзка с онлайн магазина на A1. Клиента се свързва с консултанти при проблеми при завършване на поръчки в онлайн магазина, да получи допълнителна информация за продукти или услуги, както и да му демонстрират устройства - запис не се прави.
- 3.6. A1 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. А1 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 А1. 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 А1 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 А1 за целите на Услугата следва да са актуални, верни и пълни, като при промяна следва да бъдат своевременно актуализирани.
- 5.2. А1 обработва личните данни на клиентите на Услугата съгласно Политика за поверителност на А1, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1. Преди да използва Услугата всеки клиент получава достъп до и следва задължително за се запознае и приеме описаните документи.
- 5.3. За провежданите разговори ще се прави аудио-запис, който цели подобряване на обслужването на клиентите. Аудио записите ще се съхраняват за срок не по-дълъг от 3 месеца. Всеки клиент има право да откаже да проведе разговора като го прекъсне.

## **6. Допълнителни разпоредби**

- 6.1. А1 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 А1.
- 6.2. Условията са в сила от 23.11.2018г.