



# УСЛОВИЯ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА БОНУСИ ПРЕЗ ПЛАТФОРМАТА „ГАРАНЦИЯ ЗА МРЕЖА И ОБСЛУЖВАНЕ“

(изм. и доп. В сила 3.08.2018 г; изм. и доп. 15.03.2019 г.)

## 1. Период на Валидност

(изм. 15.03.2019 г.) Настоящите Условия за получаване на бонуси през платформата "Гаранция за мрежа и обслужване" ("Условията") са В сила от 22.05.2018 г. и се прилагат за неограничен период до отмяната им по реда на т.8.5 по-долу. Платформата представлява специална секция, която е достъпна през приложението Му А1 или през уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg) и е предназначена за предоставяне на обратна връзка относно услугите на „А1 България“ ЕАД.

## 2. Организатор

„А1 България“ ЕАД, ЕИК: 131468980, със седалище и адрес на управление: 1309 София, ул. "Кукуш" №1 („А1 България“ или „Организаторът“)

## 3. Участници

- 3.1. (изм. 15.03.2019 г.) Участници В инициативата "Гаранция за мрежа и обслужване" могат да бъдат дееспособни физически и юридически лица, които са настоящи абонати по договор с А1 България (с изключение на абонати по договор за тарифен план с търговска марка „bob“) или потребители на предплатени услуги, които:
  - 3.1.1. са подали обратна връзка за услугите си и/или обслужването, изразяващ се В: а) (изм. В сила от 3.08.2018 г.) затруднение с обслужването и/или мрежата (мобилно покритие, пренос на данни и телефония, фиксирана мрежа - телевизия и интернет; обслужване В магазин на А1, забавяне на инсталация/отстраняване на технически проблем, сервизно обслужване и други); или б) удовлетвореност от обслужването и/или от мрежата; и
  - 3.1.2. са попълнили и подали форма за обратна връзка през мобилното приложение МуА1 или чрез профила на абоната на уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg);
- 3.2. (изм. 15.03.2019 г.) Участници В Кампанията могат да бъдат и такива абонати по договор и потребители на предплатени услуги по смисъла на т.3.1, които (а) са осъществили повикване от своя мобилен номер към Центъра за обслужване на клиенти на А1



България (на номера\*88 или 088123); (б) са получили SMS или нотификация през автоматично гласово меню за неспазено обещание за бързо свързване с Центъра за обслужване на клиенти на А1 България; и (в) са попълнили и подали формата за обратна Връзка съгласно т.3.1.2. По смисъла на настоящите Условия "бързо обслужване" означава осъществяване на Връзка със сътрудник от Центъра за обслужване на клиенти на А1 България в рамките на не повече от 60 секунди след направен тонален избор за Връзка със сътрудник. Счита се, че обещанието за бързо обслужване не е спазено, ако изчакването след направен тонален избор за Връзка със сътрудник продължи повече от 60 секунди.

3.3. (изм. 15.03.2019 г.) Ако Участникът по т.3.1 или т.3.2 е юридическо лице, той има право да подава обратна Връзка и да получава бонус съгласно тези Условия ("Бонус"), като Бонусът трябва да бъде активиран на мобилен номер от мрежата на А1 на избрано от него физическо лице.

#### 4. (изм. 15.03.2019 г.) Територия

Участието се реализира чрез: (а) приложение Му А1 (Моят А1); и (б) профила на Участника на уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg). Условията са Валидни на територията на Република България.

#### 5. Бонуси

5.1. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Допълнителен пакет с Включени 50 МВ трафик на данни за мобилен интернет на максимална скорост в мрежи на А1 България (в т.ч. мрежи по стандарт GSM (2G), UMTS (3G), LTE (4G)). Бонусът не е валиден извън територията на Република България.

5.2. Допълнителен пакет с Включени 200 МВ трафик на данни за мобилен интернет на максимална скорост в мрежи на А1 България (в т.ч. мрежи по стандарт GSM (2G), UMTS (3G), LTE (4G)). Бонусът не е валиден извън територията на Република България.

5.3. (нова в сила от 15.03.2019 г.) Бонусът по т.5.1 се предоставя на Участници по т.3.1, а Бонусът по т.5.2 се предоставя на Участници по т.3.2.

#### 6. Механизъм за получаване на Бонус

6.1. Всяко лице, което отговаря на условията, посочени в т.3 може да се възползва от Бонусите по т.5. при следните правила:

6.1.1. Подаване на форма за обратна Връзка през сайта на А1 България или мобилното приложение Му А1.



- 6.1.2. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Посочване на Валиден телефонен номер за ползване на мобилни електронни съобщителни услуги по договор или предплатена услуга, по който Участникът иска да бъде активиран Бонуса („Мобилен номер“). Посоченият Мобилен номер може да не е номерът, за който се подава обратна връзка, като трябва да отговаря на следните изисквания: (а) да е Валиден мобилен номер от мрежата на А1 България; (б) да не е на тарифен план с марка „bob“; (в) да е номер на абонат – физическо лице; (г) да не е спрян и да е активен към момента на получаване на Бонуса; (д) да е въведен правилно, например като цифри (без букви) и като брой на цифрите.
- 6.2. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Участникът има право да получи Бонус по т.5.1 (50 МВ на максимална скорост) на всеки 30 дни, считано от датата на активацията на Бонуса, за всяка услуга на неговото име, за която е дал обратна връзка, независимо от броя обратните връзки, регистрирани за съответната услуга в този период. Тоест в рамките на посочения 30-дневен период се предоставя само един Бонус за услуга, независимо от броя на обратните връзки за тази услуга.
- 6.3. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Участникът има право да получи един Бонус по т.5.2 (200 МВ на максимална скорост) на всеки 72 часа, в които е осъществил повикване към Центъра за обслужване на клиенти на А1 България, но не е получил бързо обслужване по смисъла на т.3.2. Тоест в рамките на 72 часа се предоставя само един Бонус, независимо от броя на повикванията с изчакване повече от 60 секунди.

## **7. Получаване и ползване на Бонусите:**

- 7.1. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) За да получи Бонус по т. 5.1. и/или т. 5.2., абонатът следва да отговаря на всички изисквания, посочени в т.3, както и на съответните изисквания по т.6 от тези Условия.
- 7.2. Успешната активация на Бонус се потвърждава чрез получаване на кратко текстово съобщение (SMS) на въведения във формата за обратна връзка Мобилен номер.
- 7.3. След изразходване на включения в даден Бонус трафик на максимална скорост, скоростта на връзката се намалява до 64 Кbps. А1 България има право да въведе допълнително ограничение по отношение на скоростта, в случай, че бъде надвишено разумното потребление, като за такова се приема потребление превишаващо с 30 или повече % включените МВ на максимално достижима скорост.
- 7.4. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Бонусът се добавя към тарифния план или пакет на Мобилния номер, въведен от Участника по реда на т.6.1, и е наличен за ползване в рамките на 7 дни след активацията



му - за потребители на предплатени услуги, или до края на таксуващия период (месечния период на фактуриране) - за абонати по договор. След изтичане на тези периоди съответният Бонус се деактивира.

- 7.5. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Когато Бонусът Включва потребление, идентично с потреблението, Включено В пакета или тарифния план, към който се активира потреблението, Включено В месечната абонаментна такса за пакета/тарифния план се сумира със съответното потребление, Включено В Бонуса и се ползват едновременно. Бонусите по т.5.1 и по т.5.2 могат да бъдат активирани и ползвани едновременно по един и същи Мобилен номер, като Включеното потребление се изразходва общо, без приоритет.
- 7.6. (изм. В сила от 15.03.2019 г.) Ако потреблението (трафик на данни за мобилен интернет), Включено В Бонусът не бъде използвано В рамките на посочените В т.7.4 срокове , правото на ползването му се погасява, като неизразходваната част не се прехвърля за следващ месечен таксуващ период.
- 7.7. След изразходване на потреблението, Включено В Бонуса, трафикът на данни за мобилен интернет се таксува съгласно условията на основния тарифен план, към който е активиран.
- 7.8. Методът на отчитане на трафика е според тарифния план на абоната.
- 7.9. А1 България не отговаря:
  - а) В случай, че даден Бонус не може да бъде предоставен поради неспазване на Условията, поради неверни или неактуални данни, предоставени от съответния абонат, или поради други технически и/или юридически пречки, свързани с конкретния абонат и/или негов пълномощник;
  - б) при невъзможност даден Бонус да бъде предоставен и/или използван поради обстоятелства от непреодолима сила, поради нормативни или законови ограничения или каквито и да е други обстоятелства;
  - в) при непредоставяне на Бонус поради отказ на съответния абонат да предостави необходимите за това данни.

## **8. Допълнителни разпоредби**

- 8.1. За целите на предоставяне на Бонусите, А1 България ползва следните данни на Участника: номерата на услугите, за които е попълнил съответната форма за обратна връзка и номер на услуга, за която да се предостави Бонуса. А1 ползва и информацията от профила на Участника В приложението Му А1 или на уеб сайта.
- 8.2. При процеса на въвеждане на Мобилен номер, на който следва да бъде активиран съответният Бонус, Всеки Участник приема настоящите Условия и предоставя на А1 България доброволно



необходимите за участие лични данни, като е информиран, че тези данни ще се обработват от А1 България за целите на дейностите по тези Условия, съгласно разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), Закона за защита на личните данни и „Политиката за защита на личните данни на А1 България ЕАД“, „Политика за поверителност на уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg)“, и „Политика за поверителност на Му А1“.

- 8.3. Информация във връзка с използването на платформата „Гаранция за мрежа и обслужване“ е налична на уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg). или на телефонен номер \*88 за клиенти на А1 или 088123 за клиенти на други оператори.
- 8.4. А1 България има право по всяко време да изменя и допълва настоящите Условия. Измененията и допълненията влизат в сила от датата на публикуването им на уеб сайта [www.a1.bg](http://www.a1.bg).
- 8.5. (доп. в сила от 3.08.2018 г.) Предоставянето на Бонуси съгласно настоящите Условия може да бъде прекратено от А1 България по всяко време. В този случай получените Бонуси остават в сила и могат да се използват до изчерпването им.