

ВЪПРОСИ И ОТГОВОРИ

АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ ПРОФИЛИ

Къде мога да променя личния си профил, например, за да добавя снимка?

Целият ви профил може да бъде управляван в раздела „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Лични данни/Personal details“.

Какво трябва да направя, ако забравя паролата за профила си?

Ако не си спомняте паролата, може да я нулирате, като натиснете бутона „Забравена парола?“ на началния екран на приложението.

Къде мога да си сменя паролата?

Можете да промените паролата си в личните си настройки, в раздела „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Промяна на паролата/Change password“.

Искам да закрия профила си в мобилното приложение OMV MyStation - как да го направя?

Можете да заличите профила си в раздела „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Delete account/Изтриване на профила“.

Какво ще стане, ако закрия профила си?

След като заличите профила си, вече няма да можете да използвате специалните оферти за членовете на програмата за лоялност OMV MyStation, но функциите на приложението ще продължат да са достъпни за вас – за намиране на бензиностанция, за портфейл, за информация за продукта и търсене на услуги на OMV.

Заличил съм профила си, но сега искам да се регистрирам отново. Това възможно ли е?

Да, разбира се, това е възможно. Въпреки това, точките, събрани и неизползвани в стария профил няма да се възстановят. Ще е необходимо да възобновите процеса на регистрация.

Имам проблем със свързването с профила ми в мобилното приложение OMV MyStation?

В този случай се уверете, че сте влезли с правилното потребителско име и парола. Ако проблемът не се разрешава, проверете връзката си с интернет или опитайте да рестартирате мобилния си телефон. Ако все още не можете да влезете, може да се свържете с нас на mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800

Използвам профил във Facebook или Google, за да вляза и не мога да си спомня паролата?

В този случай трябва да генерирате нова парола в профила си във Facebook или Google. Само след това може да влезете в профила си в мобилното приложение OMV MyStation.

Къде мога да оттегля съгласието си с Общите условия на Програмата за лоялност на OMB?

Ако, след като се включите в програмата за лоялност OMV MyStation, желаете да оттеглите предварително даденото съгласие с Правилата на OMV MyStation, може да изтриете профила си от мобилното приложение (раздел "Още/More" - "Профил/Profile" - "Изтриване на профил/Delete Account"). Общите условия на програмата за лоялност OMV MyStation вече няма да важат за Вас.

Не намерих отговор на въпроса - с кого мога да се свържа?

Ако имате допълнителни въпроси, моля не се колебайте да се свържете с нас mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800

ИНТЕРНЕТ ВРЪЗКА, ЕКРАН НА ПРИЛОЖЕНИЕТО И РАБОТЕН ЕЗИК

Работи ли мобилното приложение OMV MyStation дори и без връзка за данни?

Приложението работи, само когато е свързано към мобилни данни или Wi-Fi.

Защо мобилното ми приложение OMV MyStation не работи сега?

Това може да се дължи на слаб сигнал за мобилни данни или неуспешно изпълнен процес в устройството ви. Ако приложението не работи или се натъкнете на срыв, ще сме благодарни, ако ни информирате на mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800

ЕКРАН НА ПРИЛОЖЕНИЕТО И РАБОТЕН ЕЗИК

Приложението OMV MyStation е достъпно както на български, така и на английски език. Приложението използва автоматично езика в съответствие с езика, зададен за устройството ви.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОГРАМАТА ЗА ЛОЯЛНОСТ МОЯТА ОМВ БЕНЗИНОСТАНЦИЯ

Какво представлява мобилното приложение OMV MyStation?

OMV MyStation е програмата за лоялност, чрез която клиентите, които са се включили в програмата, получават обратно част от стойността на покупките, направени в бензиностанции OMV в България под формата на точки за лоялност.

Кой може да участва?

Програмата е предназначена за лица, които са навършили 18 години най-късно към датата на присъединяване към Програмата, както и за представители на юридически лица, включително и упражняващи свободни професии.

Как да се включа?

Можете да се включите в програмата, като изтеглите мобилното приложение OMV MyStation от App Store за iOS и Google Play за Android и се регистрирате в него. Приложението OMV MyStation засега не се предлага в HUAWEI AppGallery.

Какви са предимствата на мобилното приложение OMV MyStation?

В момента ви предлагаме възможност да намерите бензиностанции, функцията "портфейл", която поддържа картите ви от различни доставчици на програми за лоялност на едно място и не на последно място, оферти и купони с интересни отстъпки.

Колко струва изтеглянето на Моята OMV бензиностанция?

Самото приложение е безплатно, няма разходи за изтеглянето и използването му. Може само да платите на вашия оператор за изтеглените данни въз основа на пакета услуги, съхраняван във връзка с него.

Ще се увеличи ли в бъдеще броят на услугите, предлагани с мобилното приложение Моята OMV бензиностанция?

Да, разбира се. В близко бъдеще възнамеряваме да разширим функционалностите. Например приложението ще включва планиране на маршрута, други ваучери, оферти за разширена схема за лоялност, предложения от нашите бизнес партньори и др.

Как мога да получа информация за новите функции?

Приложението ви позволява да се информирате за новите функции по няколко начина.

1. Да има известия чрез банери на мобилния Ви телефон (от „Още/More“ - „Профил/Profile“ - „Разрешения/Permissions“ - „Насочени известия/Push

Notifications“);

2. Бюлетин/оферти - дори и без вашето съгласие, ние можем да ви изпращаме информация за нови функции, както и търговски съобщения веднага след като се регистрирате. За да получавате персонализирани търговски съобщения, трябва да ни дадете съгласието си при регистрацията в приложението или чрез достъп до личния си профил в приложението за обработка на лични данни за изпращане на персонализирани търговски съобщения от "Още/More" - "Профил/Profile" - "Разрешение/Permission" - "Маркетингови съобщения/Marketing communications"). Ако вече не желаете да получавате търговски съобщения, можете да се откажете.

Как да трупам точки?

Точките се натрупват за всяка трансакция, направена в бензиностанции OMV, по отношение на отговарящи на условията на програмата продукти или услуги. За да спечелите точки, трябва да използвате картата, независимо от каква услуга или продукт плащате. Използвайте картата всеки път, когато зареждате или пазарувате в бензиностанции OMV, за да трупате веднага точки за лоялност. Освен това следете промоциите, които ви носят допълнителни точки. Не участват в програмата: винетки, пътни такси, както и всеки друг данък (напр. тол такса, такса за преминаване на мост), данъци и мита, цигари и тютюневи изделия, парични преводи и такси услуги за електрозареждане. Плащанията, извършени с OMV Routex карта, и ваучери за гориво и други подобни, също не носят точки.

Каква е стойността на една точка?

Стойността на една точка е 0.01 BGN (1 стотинка), като 100 точки са равни на 1 лев.

Как да използвам точките?

Може да използвате натрупаните точки, за да платите за продукти или услуги, включителни в OMV MyStation, посочени в Правилата на програмата и обявени в приложението OMV MyStation и на www.omv.bg.

Исключени са горивата, но също така и продукти и услуги, които не са част от програмата (винетки, пътни такси, както и всеки друг данък (например тол такса, такса за преминаване на мост), данъци и мита, цигари и тютюневи изделия, услуги за парични преводи и услуги за зареждане с електричество). В същото време ще имате достъп до редица специални отстъпки и промоции.

Също така, притежаваните точки може да дарите на партньори (НПО/Сдружения), включени в програмата OMV MyStation за социална отговорност.

Не може да се правят частични плащания с точки и пари в брой за даден продукт. Също така, точките не може да се използват за всички продукти, които се продават в бензиностанции OMV, а само за избрани продукти, посочени в Правилата на програмата

и обявени в приложението OMV MyStation и на www.omv.bg.

Колко точки ще получа и за какво?

1 литър базово гориво OMV = 1 точка,

1 литър performance гориво OMV = 2 точки, 1

литър газ = 1 точка,

2 лева, похарчени за категорията моторни масла/смазочни материали / Adblue = 1 точка,

2 лева, похарчени за бутилки за газ = 1 точка,

2 лева, похарчени за течности и разтвори на предното стъкло = 1 точка,

2 лева, похарчени в магазина и VIVA Cafe = 1 точка,

5 лева, похарчени за програми за измиване Top Wash = 1 точка.

Получавате също и:

100 точки за регистрация и 200 точки след първата направена покупка (при включването);

150 точки за подарък за рождения Ви ден,

100 точки за всеки приятел, който убедите да се регистрира в OMV MyStation, като използвате кода за покана. Кодът се изпраща от функцията „Поканете приятелите си“ в приложението и трябва да се въведе в полето „Код за покана“ от процеса на регистрация.

Списъкът може да намерите и в секция "Кампании/Campaigns" -> "Събиране на точки/Collect Points" в приложението OMV MyStation.

Може да натрупвате максимум 200 точки на ден, до 5 транзакции. Ограничението се занулява в 01:00 ч., всеки 24 часа.

Мога ли да събирам точки в други държави?

Не, точки може да събирате само в България.

Мога ли да получа списък на моите транзакции?

Може да получите достъп до хронологията на транзакциите си по всяко време от мобилното приложение OMV MyStation.

Как да разбера колко точки имам на разположение?

Броят на наличните точки може да проверите в профила си в мобилното приложение OMV MyStation.

Каква е валидността на точките?

Валидността на точките е 2 години от момента на получаването им.

Мога ли да печеля точки, ако нямам карта?

Точки в OMV MyStation се начисляват при всяка транзакция, извършена в бензиностанциите OMV, само ако представите виртуалната карта OMV MyStation.

Важен ли е видът плащане за събиране на точки?

Точките ще се трупат независимо какви средства за плащане използвате: плащане в брой или с платежна карта, ваучери за храна и ваучери за определена стойност, както и ваучери за подарък. Изключени са обаче всички плащания, извършени с OMV Routex карти, ваучери за гориво и други подобни, за които няма да се трупат точки в Приложението.

Къде мога да проверя салдото по профила си?

Винаги може да намерите точките в профила си в приложението OMV MyStation или може да се свържете с mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800 и да поискате информация за натрупаните точки.

При какъв брой натрупани точки мога да започна да използвам точките от OMV MyStation?

След като се регистрирате в приложението и направите първата покупка, всеки член получава подарък 100 точки за своето присъединяване включване. Може да започнете да използвате точките веднага.

Мога ли да купя и гориво в замяна на точки?

Точките не могат да се използват за закупуване на гориво в бензиностанциите OMV. Точките могат да се използват за закупуване на продукти или услуги, които отговарят на условията в програмата за лоялност OMV MyStation.

Как да получа виртуална карта?

Може незабавно да получите виртуална карта, като се регистрирате в мобилното приложение OMV MyStation.

Къде мога да намеря членската си карта в менюто на мобилното приложение Моята OMV бензиностанция?

Може да намерите виртуалната карта на главния екран на приложението, като кликнете върху "Покажи Моята карта/Show MyCard".

Колко карти за лоялност мога да имам?

Само една единствена карта за лоялност може да бъде издадена към имейл профила

на потребителя на мобилното приложение OMV MyStation.

ПЕРСОНАЛИЗИРАНИ ОФЕРТИ

Какво трябва да направя, ако искам да получавам персонализирани оферти?

Ако желаете да получавате специални отстъпки и специални оферти, съобразени с Вашите интереси, трябва да ни дадете съгласие да обработваме Вашите лични данни, за да Ви изпращаме персонализирани търговски съобщения. Ако не дадете такова съгласие, можете да получавате само неперсонализирани търговски съобщения за свързани стоки и услуги, както и информация за новите функции на мобилното приложение OMV MyStation. Ако вече не желаете да получавате търговски съобщения, може да се откажете.

Къде мога да се съглася с обработването на лични данни с цел да ми изпращате персонализирани търговски съобщения?

1. По време на регистрацията – като отбележите незадължителната точка „Съгласие за обработване на лични данни с цел изпращане на персонализирани търговски съобщения/ Consent for the processing of personal data for the purpose of sending personalized commercial communications“;

В личните настройки - раздел "Още/More" - "Профил/Profile" - "Разрешения/Permissions" - "Маркетингови съобщения/ Marketing communications".

Как мога да оттегля съгласието си за обработване на лични данни с цел изпращане на персонализирани търговски съобщения?

Може да оттеглите съгласието си в настройките на приложението OMV MyStation (раздел "Още/More" - "Профил/Profile" - "Разрешения/Permissions" - "Маркетингови съобщения/Marketing communications") или като използвате опцията "Отписване" във всеки бюлетин, за който сте се абонирали. Ако обаче изберете да оттеглите съгласието си, вие губите възможността да получавате персонализирани оферти или каквито и да било оферти/търговски съобщения, както и информация за новите функции на приложението Моята OMB бензиностанция и програмата за лоялност.

Какво е предимството на функцията "Портфейл"?

Основната полза от функцията "Портфейл/Wallet" е възможността да съхранявате карти за лоялност на различни доставчици на едно място. Ако заредите картите за лоялност в приложението OMV MyStation, вече няма да е необходимо да носите физическите пластмасови носители с вас.

Ако кача картите си за лоялност, получавате ли информация за транзакциите ми с други доставчици?

Не. Тази функция позволява зареждане само чрез EAN (бар) кода. Не записваме никакви транзакции или друга информация.

Как работи функцията „Портфейл“?

Изберете раздел „Портфейл/Wallet“ от долната лента на приложението. След това може да добавите карта за лоялност, като я снимате или въведете EAN (бар) кода на картата за лоялност. Може да добавите надпис и желания цвят за съответната карта в „Портфейл/Wallet“.

НАМЕРЕТЕ БЕНЗИНОСТАНЦИЯ НА OMV

Как работи функцията „Търсене на бензиностанции“?

Тази функция ви позволява да намерите близките бензиностанции. Можете да намирате бензиностанция не само спрямо разстоянието до Вас, но и спрямо услугите, които предлага - например предлага пресни сандвичи, VIVA кафе или програми за автомивки. За тази цел ще трябва да включите функцията GPS на мобилния си телефон.

Защо не мога да намеря конкретна OMV бензиностанция?

Опитваме се редовно да актуализираме списъка с бензиностанции - не само като добавяме нови, но и като актуализираме работния им график, например по време на ремонт. Обаче, тъй като мрежата расте, бензиностанцията, която се опитвате да намерите, може да не е включена в списъка по погрешка. Ако това се случи, моля, не се колебайте да се свържете с нас на mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800 ние ще коригираме това незабавно.

Как OMV използва данните за местоположението на участник, използващ приложението на мобилното приложение OMV MyStation?

Данните за местоположението на телефона се използват изключително за намиране на бензиностанция. Нито OMV, нито други обработващи данните компании съхраняват тези данни.

Къде мога да намеря Общите условия за мобилни устройства за OMV MyStation?

Официалните правила на програмата OMV MyStation, както и Условия за ползване на приложението OMV MyStation, може да намерите в "Още/More" - "Условия за ползване условия/Terms of Use " или "Още/More" - "Официални правила на OMV MyStation /Regulation of the OMV MyStation“.

ТАЛОНИ, КАМПАНИИ И СТАТУС

Какво представляват купоните?

Това са специална оферти за отстъпки, които получавате след като представите купоните на касата на бензиностанцията.

Къде мога да използвам купоните?

Освен ако в текста на купона не е посочено друго, купоните могат да се използват на всички бензиностанции OMV в България.

Как да използвам купоните на бензиностанциите?

За да използвате купоните, е необходимо да представите дигиталната карта за лоялност и избрания купон на касата на бензиностанцията.

Колко време са валидни купоните и колко често мога да ги използвам?

Всеки купон има изписан краен срок на валидност. След изтичането му купонът вече не може да се използва. Освен ако не е посочено друго, купонът по ваш избор може да бъде осребрен само веднъж в бензиностанцията.

Какво се случва с изтекъл купон?

Не може да се ползват купони с изтекъл срок на валидност.

Къде мога да намеря повече информация за какво се използват купоните?

Повече подробности за това как се използват купоните може да намерите в раздел "Моите купони/ MyCoupons" в приложението.

СТАТУТ НА УЧАСТНИК

Потребителите на OMV MyStation могат да се възползват от 3 нива на статус: Основно/Basic, Златно/Gold и Платинено/Platinum, в зависимост от броя на натрупаните точки.

За да достигнете „Златно“ ниво, е необходимо да натрупате 1500 точки за една година. На това ниво вие се възползвате от ексклузивни оферти, освен тези, които вече се предлагат на "Основно" ниво.

За да достигнете „Платинено“ ниво, трябва да натрупате 5000 точки за една година. На това ниво може да се възползвате от ексклузивни оферти, освен тези, които вече са предложени на „Основно“ и „Златно“ ниво.

ПОЛЗВАНЕ НА ТОЧКИ ЗА ИЗБРАНИ ПРОДУКТИ

В секцията „Продукти с точки/MyRewards for Points“ в приложението OMV MyStation са изброени всички продукти, които може да закупите в бензинотсанции OMV чрез използване на точките от приложението.

В същото време тук можете да дарите точки за определени социални каузи/НПО, услуга, достъпна директно от приложението, от всяко местоположение. Точки се даряват по следния начин: изберете организацията, на която искате да дарите точки. Кликнете върху бутона "Добави към кошницата/Add to basket". Има минимален брой от 10 точки, които можете да дарите или брой точки кратен на 10. Друга възможност е да изберете раздел "Още/More" - "Добави към кошницата/Add to basket".

С бутона „Добавяне към любими/Add to Favorites“ с форма на сърце може да добавите желаните продукти от каталога към секцията „Моите любими/My Favorites“ в „Точки на използване/Use Points“, за да може преференциално да бъдат достъпвани и проследявани.

КАМПАНИИ

В секцията „Кампании/Campaigns“ в категорията „Събиране на точки/Collect points“ може да видите категориите продукти, за които се начисляват точки. В част "Промоции/Promotions" на същия раздел са дадени активните промоции, съответно в част "Партньори/Partners" - активните промоции, осъществявани съвместно с партньорите на марката OMV.

РЕГИСТРАЦИЯ

Как да се регистрирам в мобилното приложение Моята OMV бензиностанция?

Първо трябва да изтеглите приложението от App Store за iOS и Google Play за Android на вашия смартфон. Следвайте инструкциите на екрана на мобилното си устройство. Ако срещнете затруднения, моля не се колебайте да се свържете с нас в кол центъра на e-mail адрес: mystation_bg@omv.com или на телефон 0800 12800