Порядок предоставления услуг в рамках комплексного продукта МЕГА Прайм

Термины и определения

Комплексный продукт МЕГА Прайм (далее МЕГА Прайм) – это продукт, состоящий из двух тарифных планов, предусмотренных настоящим порядком, которые недоступны для выбора по отдельности. Предоставление услуг в рамках МЕГА Прайм может осуществляться с одновременным оказанием услуг в рамках договора об оказании услуг по сети фиксированной связи и/или договора об оказании услуг электросвязи.

Основу комплексного продукта МЕГА Прайм составляют 2 абонента: абонент для интернета для дома (тарифный план сотовой подвижной электросвязи или фиксированной связи) и абонент для смартфона (тарифный план сотовой подвижной электросвязи), которые образуют комплексный продукт в совокупности

Тарифные планы сотовой подвижной электросвязи, которые могут входить в состав комплексного продукта – МЕГА Прайм (Mobile), МЕГА Прайм (роутер).

Тарифный план фиксированной связи, который может входить в состав комплексного продукта - МЕГА Прайм (Fixed).

1. Описание и состав комплексного продукта МЕГА Прайм

1.1 Тарифный план МЕГА Прайм (Mobile):

Тарифный план	Включено в абонентскую плату
МЕГА Прайм (Mobile):	• безлимит минут во все сети; • безлимит интернет-трафика без ограничения скорости; • услуга Семейная подписка; • интернет-трафик в роуминге; • подписка VOKA «Все включено».

1.2 Интернет для дома:

1.2.1 Интернет для дома, который может предоставляться на основании договора об оказании услуг по сети фиксированной связи - тарифного плана МЕГА Прайм (Fixed):

Тарифный план	Включено в абонентскую плату
МЕГА Прайм (Fixed)	• Безлимитный доступ в интернет на скорости до 100 Мбит/с • VOKA пакета IPTV Социальный • Кабельное телевидение*

** при наличии технической возможности*

1.2.2 Интернет для дома, который может предоставляться на основании договора об оказании услуг электросвязи – тарифного плана МЕГА Прайм (роутер):

Тарифный план	Включено в абонентскую плату
МЕГА Прайм (роутер)	Безлимит интернет-трафика без ограничения скорости

1.2.3 Предоставление комплексного продукта возможно при одновременном выборе тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) и МЕГА Прайм (роутер) или МЕГА Прайм (Mobile) и МЕГА Прайм (Fixed).

2. Предоставление комплексного продукта доступно физическим лицам, гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, имеющим вид на жительство на территории Республики Беларусь в случаях:

2.1 При заключении нового договора об оказании услуг электросвязи с выбором тарифных планов МЕГА Прайм (Mobile) и МЕГА Прайм (роутер);

2.2 При смене тарифного плана на МЕГА Прайм (Mobile) с одновременным заключением договора об оказании услуг электросвязи по тарифу МЕГА Прайм (роутер);

2.3 При заключении нового договора об оказании услуг электросвязи с выбором тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) и одновременным заключением договора об оказании услуг по сети фиксированной связи по тарифу МЕГА Прайм (Fixed);

2.4 Действующим абонентам мобильной связи при смене тарифного плана на МЕГА Прайм (Mobile) и одновременном заключении договора об оказании услуг по сети фиксированной связи по тарифу МЕГА Прайм (Fixed);

2.5 При заключении нового договора об оказании услуг электросвязи с выбором тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) и одновременной сменой тарифа по договору об оказании услуг по сети фиксированной связи на тариф МЕГА Прайм (Fixed);

2.6 Действующим абонентам мобильной и фиксированной связи при одновременной смене тарифов на тарифный план МЕГА Прайм (Mobile) и МЕГА Прайм (Fixed) соответственно.

3. Комплексный продукт доступен для использования в определенных населенных пунктах, по определенным адресам (далее адресная программа). Подробнее с адресной программой можно ознакомиться в магазинах А1, контакт-центре.

4. Места подключения комплексного продукта:

• магазины А1;

• домохозяйства;

• пункты продаж и обслуживания официальных дилеров.

5**. Тарифный план МЕГА Прайм (Mobile):**

5.1 Тарифный план МЕГА Прайм (Mobile) является неотъемлемой частью комплексного продукта МЕГА Прайм.

5.2 В рамках тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) не предоставляется возможность подключения дополнительных пакетов минут и интернет-пакетов.

5.3 На тарифном плане МЕГА Прайм (Mobile) предоставляется возможность подключения дополнительного пакета 500 СМС, Режим модема самостоятельно в каналах самообслуживания.

5.4 Возможность передачи данных по протоколу bittorrent исключена.

5.5 На тарифном плане МЕГА Прайм (Mobile) безлимитный интернет трафик предоставляется при доступе в интернет с мобильного телефона или планшета. Компания А1 оставляет за собой право блокировать предоставление услуг при использовании SIM-карты в прочих устройствах с SIM-слотом.

5.6 При просмотре видео онлайн максимальное качество не ограничено первые 3 месяца с момента подключения на тарифный план, далее максимально доступное качество видео – в формате 480р.

5.7 В абонентскую плату тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) включена подписка VOKA «Все включено». Оказание услуг по которой осуществляется в соответствии с Порядком оказания услуги VOKA.

5.7.1 В случае перехода на комплексный продукт с выбором тарифа МЕГА Прайм с сохранением номера телефона клиенту необходимо осуществить повторную авторизацию в приложении VOKA.

5.7.2 Если до момента смены на тариф МЕГА Прайм (Mobile) у клиента ранее была подключена одна из подписок VOKA, то после смены тарифа, плата за данную подписку продолжит взиматься согласно тарифам компании.

5.8 В абонентскую плату тарифного плана включено 500 Мб интернет-трафика в роуминге без возможности управления.

5.8.1 Использование включенного в абонентскую плату интернет-трафика в роуминге доступно при наличии подключенных услуг «Международный роуминг» или «СМС-роуминг» , а также «Мобильный интернет» («Интернет для тарифного плана»).

5.8.2 При использовании интернет-трафика в роуминге, включенного в абонентскую плату тарифа, абонент обязан самостоятельно контролировать регистрацию своего мобильного устройства в сетях роуминг-партнеров, в которых доступно использование роуминг интернет-трафика. Со списком сетей можно ознакомиться в приложении Мой А1, на сайте компании, а также при помощи USSD *141*3*2*4# вызов.

5.8.3 Компания не несет ответственность за выбор оператора при регистрации абонента в роуминге и за качество и зону покрытия операторов-партнеров по роумингу.

5.8.4 В случае подключения дополнительных роуминг-пакетов для интернета, трафик включенный в тариф будет расходоваться в первую очередь.

5.9 В абонентскую плату тарифа МЕГА Прайм (Mobile) включена услуга Семейная подписка.

6. Семейная подписка – это услуга, позволяющая использовать дополнительный трафик (минуты, интернет-трафик) между 3-мя абонентскими номерами (далее – участники Семейной подписки). Данные номера добавляются абонентом (далее – мастером Семейной подписки) тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile).

Услуга включает следующий общий трафик доступный для 3х абонентов:

• 60 Гб интернет-трафика;

• Безлимит минут между участниками Семейной подписки и мастером.

6.1 Абонент, обслуживающийся по тарифному плану МЕГА Прайм (Mobile), является мастером.

6.1.1 Мастер управляет приглашением участников в Семейную подписку, а также исключением/изменением номеров участников.

6.2 Мастер может присоединить к Семейной подписке до 3-х номеров абонентов А1, физических лиц, обслуживающихся на тарифных планах с абонентской платой (за исключением тарифных планов «Непоседа», «Передача данных», «v-Телеметрия 160», тарифов с предоплатой, а также предложений, которые предоставляются в рамках индивидуальной корпоративной программы (ИКП)).

6.3 Управление услугой Семейная подписка (подключение/изменение/исключение участников) осуществляется мастером через приложение Мой А1/Личный кабинет.

6.4 Для того, чтобы стать участником Семейной подписки после подключения/изменения абонентского номера мастером, отправляется СМС с предложением присоединения к Семейной подписке. Абоненту-участнику, после получения на свой номер СМС - приглашения, необходимо подтвердить участие с помощью USSD *188#.

6.5 Подключение/изменение/исключение участников Семейной подписки осуществляется в течение 24 часов с момента формирования запроса в приложении Мой А1/Личном кабинете.

6.5.1 До момента исключения участника из Семейной подписки абонент продолжает пользоваться трафиком, включенным в подписку.

6.6 Трафик, включенный в Семейную подписку доступен участникам только в случае, если мастер находится в статусе отличном от «Блокирован».

6.7.1 После выхода мастера из статуса «Блокирован» восстановление возможности воспользоваться трафиком из Семейной подписки предоставляется участнику в течение 24 часов.

6.8 Общий остаток трафика по Семейной подписке, без разбивки на потребление по каждому из участников услуги, отображается как участникам, так и мастеру в приложении Мой А1 в разделе «Семейная подписка».

6.8.1 Обновление информации по остатку интернет-трафика возможно в следующих случаях:

- когда один или более участников Семейной подписки находятся онлайн, обновление информации об остатках интернет-трафика идет по 100 Мб.
- если все участники offline, то отображается текущее значение использованного интернет-трафика.

6.9 Участник может отказаться от участия в Семейной подписке в приложении Мой А1/Личном кабинете в разделе Семейная подписка. Обработка запроса происходит в течение 24 часов.

6.10 Абонент одновременно может быть участником только одной Семейной подписки.

6.11 Трафик, включенный в Семейную подписку, не делится между участниками на равные доли и расходуется между ними исходя из индивидуального потребления каждого.

6.12 Интернет-трафик, включенный в Семейную подписку расходуется после трафика, включенного в абонентскую плату тарифного плана участника, а также после использования трафика от дополнительных пакетов минут и интернета,

подключенных на абонентский номер участника Семейной подписки (за исключением тарифа Проще простого)».

6.13 В случае, если тарифные планы участников Семейной подписки предусматривают любимые номера, то трафик, включенный в Семейную подписку, не расходуется на данные любимые номера.

6.14 До момента активации абонента с тарифным планом МЕГА Прайм (Fixed) услуга Семейная подписка не предоставляется в рамках комплексного продукта МЕГА Прайм.

7. Тарифный план МЕГА Прайм (роутер):

7.1 Тарифный план МЕГА Прайм (роутер) является неотъемлемой частью комплексного продукта.

7.2 Тарифный план МЕГА Прайм (роутер) доступен при новом подключении либо смене в рамках предложения Интернет для дома на комплексный продукт МЕГА Прайм.

7.3 На тарифном плане доступны услуги интернета. Использование голосовых вызовов СМС/MMS, услуг Международный роуминг и Международные звонки, а также пакетов минут и интернет-трафика ограничено.

7.4 Управление тарифным планом в каналах самообслуживания недоступно.

8. Тарифный план МЕГА Прайм (Fixed):

8.1 Тарифный план МЕГА Прайм (Fixed) является неотъемлемой частью комплексного продукта МЕГА Прайм.

8.2 Тарифный план МЕГА Прайм (Fixed) доступен при новом подключении либо смене тарифного плана в рамках комплексного продукта МЕГА Прайм.

8.3 Возможность подключения тарифного плана, как и технология подключения оборудования клиента к сети компании, определяются исходя из технической возможности.

8.4 Скорость передачи данных может быть ограничена техническими характеристиками оборудования или качеством Wi-Fi сигнала. Фактическая скорость доступа в сеть интернет зависит от количества одновременно работающих пользователей и параметров линии.

8.5 При наличии технической возможности предоставляется доступ к кабельному телевидению, стоимость которого включена в абонентскую плату тарифного плана МЕГА Прайм (Fixed) (наименование услуг: «Комлексный расширенный», «Комплексный стандартный», «Комплекс (Гомель)», «ТС Комплекс»).

8.6 При наличии задолженности на балансе лицевого счета компания имеет право, как снижать скорость доступа в сеть интернет до 256 Кбит/с, так и прекращать предоставление услуг до внесения оплаты.

8.7 При необходимости клиент может приобрести оборудование в рассрочку согласно Порядку предоставления нетерминального оборудования в рассрочку клиентам в рамках договора об оказании услуг по сети фиксированной связи.

8.8 На тарифном плане МЕГА Прайм (Fixed) предоставление доступа к каналам пакета IPTV Социальный (VOKA в сети Ethernet или GPON A1) включено в абонентскую плату.

8.9 На тарифном плане МЕГА Прайм (Fixed) по технологии GPON доступно подключение дополнительных услуг по увеличению скорости доступа в интернет.

• Стоимость услуги списывается ежедневно равными долями;

• Управление услугой доступно только в магазинах А1.

8.10 Особенности подключения по сети фиксированной связи:

• Подписание документов, связанных с договором, а также получение и передача имущества, связанного с договором, осуществляется только тем лицом, чьи данные (ФИО, паспортные данные, адрес) указаны в качестве клиента договора.

• Сотрудник компании связывается в течение 5 рабочих дней с даты заключения договора для согласования времени выезда специалист для подключения.

• Подключение клиента производится в течение 10 рабочих дней с даты заключения договора при условии обеспечения клиентом возможности доступа специалистов компании в помещение клиента, а также к сетям связи, компьютерам и иному оборудованию. Дополнительно клиент должен обеспечить возможность доступа специалистов компании к кабельным канализациям (нишам), тамбурам (коридорам) жильцов, через которые проходят слаботочные сети.

• Акт выполненных работ по организации подключения подписывается клиентом по окончании работ вне зависимости от результата. Если подключение не состоялось, при необходимости, клиенту назначается повторный выезд (без взимания оплаты).

• Крепление кабеля от слаботочной ниши до квартирной двери клиента осуществляется в кабель-каналы по стенам в тамбуре или коридоре.

• Прокладка кабеля в помещении клиента осуществляется компанией только при условии предоставления клиентом доступа к местам прокладки и к местам крепления кабеля. При наличии кабель-каналов в плинтусе возможна укладка кабеля в предварительно открытый клиентом канал. Для подключения клиентских устройств компания предоставляет необходимое количество кабеля, но не более 30 (тридцати) метров.

8.10.1 Компания гарантирует стабильную работу на сети фиксированной связи и внутренних ресурсах при подключении оборудования клиента через кабель.

Общие условия предоставления комплексного продукта:

9. Абонентская плата по тарифным планам комплексного продукта списывается ежедневно равными долями в соответствии с тарифами компании.

10. При подключении услуги «Пауза» будет приостановлено оказание всех услуг связи в рамках комплексного продукта в течение 24 часов. Оказание услуги «Пауза» происходит согласно Порядку оказания услуги «Пауза».

11. В случае блокировки в рамках комплексного продукта оказание всех услуг связи приостанавливается по лицевому счету.

12. Возможность переоформления доступна либо в рамках комплексного продукта МЕГА Прайм, либо в рамках предложения МЕГА Макс. Интернет для дома.

12.1 Переоформление комплексного продукта доступно только при отсутствии действующих обязательств у первоначального клиента и при необходимости, если это предусмотрено комплексным продуктом.

13. В рамках комплексного продукта МЕГА Прайм смена тарифного плана доступна в следующих случаях:

• при смене тарифного плана МЕГА Прайм (роутер) на тариф МЕГА Прайм (Fixed) при условии выполнения всех обязательств и выплаты штрафных санкций по дополнительному соглашению к договору при их наличии.

• при смене тарифного плана МЕГА Прайм (Fixed) на тариф МЕГА Прайм (роутер) при условии выполнения всех обязательств и выплаты штрафных санкций по дополнительному соглашению к договору при их наличии.

• при одновременной смене тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile) и МЕГА Прайм (роутер) на тарифы МЕГА Макс (mobile) и МЕГА Макс (роутер) предложения «МЕГА Макс. Интернет для дома» либо наоборот соответственно.

14. Расторжение возможно только в случае прекращения облуживания по всем услугам связи комплексного продукта МЕГА Прайм, а также при условии соблюдения всех условий Дополнительного соглашения к договору и выплаты штрафных санкций при их наличии. Расторжение одного из тарифных планов комплексного продукта недоступно.

15. При приобретении оборудования в рассрочку с клиентом заключается дополнительное соглашение с обязательством пользования услугами связи в рамках тарифных планов на срок, указанный в дополнительном соглашении.

16. Действие комплексного продукта МЕГА Прайм прекращается:

16.1 при смене тарифного плана МЕГА Прайм (Mobile);

16.2 при смене тарифного плана МЕГА Прайм (Fixed);

16.3 при расторжении договора об оказании услуг электросвязи по тарифному плану МЕГА Прайм (роутер) либо тарифному плану МЕГА Прайм (Mobile);

16.4 при расторжении договора об оказании услуг по сети фиксированной связи по тарифному плану МЕГА Прайм (Fixed);

16.5 в случае переоформления одного из договоров об оказании услуг электросвязи и/или договора об оказании услуг по сети фиксированной связи на третье лицо со сменой тарифного плана.

17. В случае, если не представляется техническая возможность подключения на тарифный план МЕГА Прайм (Fixed), компания оставляет за собой право изменить тарифный план МЕГА Прайм (Mobile) на тарифный план Драйв Анлим.

18. Управление услугами в рамках комплексного продукта МЕГА Прайм доступно в приложении Мой А1 и Личном кабинете.

19. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, опубликовав изменения на официальном сайте www.a1.by.

20. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи и/или договора об оказании услуг по сети фиксированной связи, заключенного между клиентом и компанией, а также порядками оказания услуг компании.