

Порядок использования виртуального помощника

Виртуальный помощник – это система самообслуживания, использующая искусственный интеллект в обработке текстовой и голосовой информации для распознавания вопросов клиента и автоматического ответа на них.

Виртуальный помощник используется в мобильных приложениях, социальных сетях и веб-сервисах, определяемых компанией, для получения консультаций по услугам компании, информации о начислениях, балансе, остатке включенного трафика, рассрочке и подключенных дополнительных пакетах, для изменения набора услуг, предусмотренных компанией.

1. Виртуальный текстовый помощник.

Для проверки баланса/изменения набора услуг с использованием виртуального текстового помощника клиентам необходимо пройти авторизацию:

- авторизация клиентов мобильной связи происходит по номеру мобильного телефона, на который отправляется СМС с кодом подтверждения.
- авторизация клиентов фиксированной связи, происходит по номеру лицевого счета и пароля от Личного кабинета.

Прохождение авторизации подтверждает ознакомление и согласие клиента с порядком оказания услуг и установленными тарифами.

2. Виртуальный голосовой помощник

Доступ к Виртуальному голосовому помощнику предоставляется автоматически абонентам компании при обслуживании в рамках договора об оказании услуг электросвязи.

Для соединения с Виртуальным голосовым помощником, абоненту необходимо набрать номер 150 (с номера, принадлежащего сети А1) и далее выбрать опцию «Получения информации по договору физического лица» либо «Получение информации по договору юридического лица».

Возможность управления услугами предоставляется только по абонентскому номеру, с которого совершен звонок на номер 150.

3. Информация о состоянии баланса и остатке трафика обновляется по мере поступления в систему расчетов данных о потребленных абонентом услугах связи и произведенных платежах. При использовании услуги «Международный роуминг» расчет стоимости потребленных услуг связи осуществляется по факту поступления соответствующих сведений от роуминговых партнеров.

4. Изменения в перечне выбранных услуг вступают в силу в течение 24 часов.

5. Абонентам, обслуживаемым на условиях предоплаты, возможность изменения набора услуг предоставляется при наличии на балансе суммы денежных средств, достаточной для оплаты стоимости подключаемой услуги.

6. Запросы на изменение набора услуг могут быть отклонены, если обслуживание абонента приостановлено по инициативе абонента или компании.

7. Все действия, совершенные с использованием Виртуального помощника, приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично в соответствии и на условиях договора.

8. Используя Виртуального помощника, клиент дает свое согласие на сбор, хранение, обработку персональных данных. Клиент самостоятельно несет

ответственность за предоставляемую информацию и персональные данные, которые могут быть прочитаны, собраны или использованы в программах, мобильных приложениях, социальных сетях и веб-сервисах в соответствии с их Политикой конфиденциальности

9. Компания имеет право в одностороннем порядке ограничить или полностью приостановить возможность использования Виртуального помощника.

10. Компания имеет право вводить новые услуги, изменять характер и способ оказания услуг, которые могут быть подключены либо отключены абонентом посредством Виртуального помощника.

11. Унитарное предприятие «А1» вправе изменить в одностороннем порядке настоящий Порядок, опубликовав эти изменения на официальном сайте www.a1.by.

12. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи, договора об оказании услуг по сети фиксированной связи, заключенных между клиентом и компанией.