

Правила предоставления услуг на тарифах с предоплатой

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила предоставления услуг на тарифах с предоплатой (далее - Правила) регулируют отношения между абонентом и Унитарным предприятием по оказанию услуг «А1» (далее - компания) по предоставлению услуг на тарифах с предоплатой в сети связи компании.

1.2. В настоящих Правилах применяются следующие термины и их определения: Тарифы с предоплатой - это набор услуг мобильной связи, предоставляемых по предоплате, с тарификацией в режиме реального времени.

К тарифам с предоплатой относятся следующие тарифные планы: «Без переплат», «Драйв 5» с предоплатой, «Драйв 20» с предоплатой, «Без Лимита 2.0» с предоплатой, а также архивные тарифы «Без переплат. Про», «Без переплат. Интернет», «Без переплат. Турист», «На связи».

Абонент - физическое лицо, пользующееся услугами тарифов с предоплатой, с которым заключен договор об оказании услуг на тарифах с предоплатой в соответствии с настоящими Правилами. Договор об оказании услуг на тарифах с предоплатой (далее - договор) - публичный договор, условия которого определены компанией в настоящих Правилах и должны быть приняты абонентом путем присоединения к ним в целом.

Услуги на тарифах с предоплатой - набор услуг сотовой подвижной электросвязи, а также сопутствующих им дополнительных услуг, предоставляемых компанией на условиях предварительной оплаты и в соответствии с настоящими Правилами.

Пластиковая карта с SIM-картой тарифа с предоплатой и нанесенными данными об абонентском номере, серийном номере SIM-карты, PIN- и PUK-кодами приобретается абонентом в магазинах А1, пунктах продаж и обслуживания официальных дилеров.

Регистрационная форма - установленная компанией форма, содержащая сведения об абоненте.

Код доступа - последовательность букв и/или цифр, указываемая абонентом в регистрационной форме и служащая для идентификации абонента в случаях, оговоренных настоящими Правилами.

Кодовая карта - оригинальная пластиковая карта от SIM-карты с нанесенными PIN- и PUK-кодами.

Статус «Ожидание активации» - статус абонента до момента первоначальной активации услуг тарифного плана с предоплатой.

Статус «Активный» - статус абонента с момента активации услуг тарифа с предоплатой. Абоненту доступны все услуги тарифа с предоплатой, предоставляемые в соответствии с настоящими Правилами и правилами оказания услуг, на основании тарифного плана компании.

Статус «Запрет исходящей связи» - статус абонента, наступающий после истечения статуса «Активный». Абоненту доступны только входящие вызовы и сообщения (за исключением MMS), вызовы на номер контакт-центра 150, USSD-запросы.

Статус «Блокировка» - статус абонента, наступающий после истечения статуса «Запрет исходящей связи». Абоненту недоступны услуги тарифов с предоплатой, за исключением вызовов на номер контакт-центра 150 и USSD-запросов.

Статус «Прекращение обслуживания» - статус абонента, наступающий после истечения статуса «Блокировка». Абоненту не доступны услуги тарифов с предоплатой, обслуживание номера прекращается. Если абонент в дальнейшем захочет воспользоваться услугами тарифов с предоплатой, ему необходимо приобрести новую SIM-карту с тарифом с предоплатой. Единовременный платеж - сумма, оплаченная абонентом за один раз.

1.3. Настоящие Правила содержат положения, обязательные для абонента при заключении, исполнении и расторжении договора.

1.4. Договор заключается одним из указанных способов:

1.4.1. путем подписания абонентом регистрационной формы;

1.4.2. путем осуществления конклюдентных действий (подписание регистрационной формы цифровой рукописной подписью с помощью планшета, дисплея и иных программных средств, внесение платежа и др.). Договор вступает в силу с момента его заключения.

1.5. Услуги тарифов с предоплатой предоставляются абоненту при наличии в его собственности, владении либо пользовании терминала (мобильного телефонного аппарата, модема и т.п.), сертифицированного в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь.

1.6. Действующий тарифный план компании на момент оказания услуг тарифов с предоплатой является неотъемлемой частью настоящих Правил.

1.7. Параметры качества услуг передачи данных и показатели качества работы сети на момент заключения договора отражены по ссылке.

2. Обязанности и права компании

2.1. Компания обязуется:

2.1.1. после заключения договора и оплаты выставленного счета предоставить абоненту пластиковую карту с SIM-картой тарифа с предоплатой и обеспечить возможность подключения к сети связи компании путем самостоятельной активации абонентом услуг тарифов с предоплатой;

2.1.2. консультировать абонента по его просьбе относительно правил оказания услуг на тарифах с предоплатой;

2.1.3. информировать абонента через официальный сайт компании www.a1.by и/или СМИ об увеличении стоимости услуг на тарифах с предоплатой не менее чем за 10 дней до вступления изменений в силу. При наличии согласия абонента - физического лица, предоставленного в центрах продаж и обслуживания при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и предоставлении номера сети сотовой подвижной электросвязи для этих целей, направлять SMS-сообщения, содержащие источник информации об изменениях в тарифах и договоре;

2.1.4. предоставлять услуги тарифов с предоплатой в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами. Перечень предоставляемых услуг определяется компанией. Услуги, предоставляемые абоненту при заключении договора, указаны в Руководстве пользователя тарифами с предоплатой.

2.2. Компания имеет право:

2.2.1. требовать от абонента исполнения обязанностей в соответствии с настоящими Правилами;

2.2.2. отключать абонента от сети связи, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в следующих случаях:

- при технических повреждениях оборудования компании;
- при проводимых компанией профилактических работах;
- в случае возникновения у компании оснований полагать, что абонентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании. Решение о приостановлении услуг связи по заключенным с абонентом договорам в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей

в

компании;

- при использовании абонентом мобильного телефонного аппарата с незаконно измененным идентификационным номером (IMEI);

- при использовании абонентом SIM-карты с измененным программным обеспечением. Приостановить оказание услуг связи абоненту, заблокировать пропуск трафика телефонии по IP-протоколу в случаях, предусмотренных актами законодательства, в том числе регламентирующими работу системы противодействия нарушениям порядка пропуска трафика на сетях электросвязи.

2.2.3. заменить абонентский номер и SIM-карту абонента, в том числе, если это продиктовано техническими требованиями. О предстоящей замене абонент уведомляется предварительно;

2.2.4. в случае наличия у одного абонента нескольких договоров и возникновения задолженности хотя бы по одному из них, компания вправе без уведомления абонента приостановить оказание услуг связи по остальным договорам до погашения указанной задолженности, а в случае непогашения - в бесспорном порядке списать денежные средства с балансов абонента по иным договорам в счет уплаты возникшей задолженности с учетом штрафных санкций;

2.2.5. размещать любую информацию, сопутствующую обслуживанию клиента в компании, а также информацию рекламного характера на информационных каналах, принадлежащих компании, передавать эту информацию по абонентским номерам и контактным данным, предоставленными клиентом, как в период действия договора, так и после его прекращения;

2.2.6. открывать доступ к услугам связи, не включенным в действующий набор услуг абонента, разместив об этом уведомление на официальном сайте компании www.a1.by.

2.2.7. осуществлять аудиозапись соединений между абонентом контакт-центром компании, ограничивать в одностороннем порядке доступ абонента к контакт-центру в случаях неоднократного обращения с его абонентского номера к специалистам контакт-центра по вопросам, не относящимся к деятельности компании и/или при нарушении абонентом этических норм и правил общения.

2.2.8. устанавливать предельное количество абонентских номеров, которые могут быть выделены одному клиенту.

2.2.9. установить трехлетний срок активации услуг тарифов с предоплатой с момента подписания регистрационной формы.

2.2.10. при проведении мероприятий по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений порядка пропуска трафика на своих сетях электросвязи запрашивать пояснения от клиента по вопросам нарушения порядка использования выделенного ему абонентского номера.

3. Обязанности и права абонента

3.1. Абонент обязан:

3.1.1. вносить плату за услуги тарифов с предоплатой и иные услуги, оказываемые компанией, в порядке, объеме и в сроки, определенные настоящими Правилами;

3.1.2. своевременно письменно информировать компанию об изменении сведений, указанных в регистрационной форме;

3.1.3. оперативно заявлять об утере или хищении SIM-карты. При этом абонент несет все возможные расходы за услуги на тарифах с предоплатой до фактического отключения абонента от сети связи компании. Такое отключение абонента от сети связи не влияет на исчисление сроков действия статусов абонента;

3.1.4. самостоятельно отслеживать состояние своего баланса (наличие предоплаты);

3.1.5. не допускать использования предоставляемых абонентских номеров или карт доступа либо персональных идентификационных номеров для организации присоединения и взаимодействия сетей электросвязи в нарушение установленного законодательством порядка пропуска трафика между ними;

3.1.6. по запросу компании подтвердить соответствие своих персональных данных сведениям, указанным в регистрационной форме при заключении договора, путем предоставления документа, удостоверяющего личность, в магазинах «А1» или в пунктах продаж и обслуживания официальных дилеров (далее ППО).

3.2. Абонент имеет право:

3.2.1. менять по своему усмотрению перечень используемых им услуг на тарифе с предоплатой, оказываемых компанией согласно утвержденным тарифам и с учетом ограничений, установленных настоящими Правилами и правилами оказания услуг. Подключение и отключение услуг производится абонентом самостоятельно способами, предусмотренными компанией для абонентов тарифов с предоплатой;

3.2.2. пользоваться услугами тарифов с предоплатой в соответствии с зоной покрытия и техническими возможностями компании;

3.2.3. расторгнуть договор в одностороннем порядке, письменно уведомив компанию не позднее чем за 10 дней до расторжения. Возврат остатка денежных средств производится компанией в течение 30 банковских дней с даты регистрации компанией письменного уведомления о расторжении договора в биллинговой системе компании;

3.2.4. обращаться в компанию для внесения изменений в свои персональные данные в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими или неточными. В этих целях клиент обращается в магазины «А1» с документом, удостоверяющим личность и подает соответствующее заявление;

3.2.5. обращаться в компанию с заявлением о прекращении обработки своих персональных данных и отзыве согласия.

4. Идентификация Абонента

4.1. Во всех случаях для идентификации абонента служит документ, удостоверяющий личность.

4.2. Код доступа либо кодовая карта могут применяться для идентификации абонента в следующих случаях:

- предоставление абоненту справочной информации по оказанным ему услугам в рамках тарифов с предоплатой, за исключением детализации (подробной информации обо всех исходящих вызовах, отправленных SMS, MMS, используемом объеме интернет-трафика за определенный период времени с указанием даты, времени, продолжительности, номера и стоимости);
- предоставление абоненту информации о движении средств на балансе.

4.3. Действия, совершенные с использованием кода доступа либо кодовой карты, приравниваются к действиям, совершенным лично абонентом. Абонент несет персональную ответственность за сохранность кода доступа и кодовой карты. В случае утери кодовой карты и/или разглашения кода

доступа абонент обязан сообщить об этом компании, обратившись в компанию с документом, удостоверяющим его личность.

5. Стоимость, порядок предоставления и оплаты услуг на тарифах с предоплатой.

5.1. Стоимость оказываемых услуг определяется согласно тарифам компании, действующим на день предоставления услуг.

5.2. Услуги предоставляются абоненту на основе предоплаты. Платные соединения и иные платные услуги на тарифах с предоплатой предоставляются абоненту только при условии наличия на балансе абонента средств, достаточных для оплаты не менее одной полной тарификационной единицы соответствующей услуги.

5.3. Оплата считается совершенной после поступления денежных средств на баланс абонента.

5.4. Если в процессе соединения баланс абонента достигает значения, когда средств оказывается недостаточно для оплаты очередной полной тарификационной единицы, соединение прерывается.

5.5. В процессе пользования услугами на тарифах с предоплатой из суммы предоплаты, внесенной на баланс абонента, списываются расходы абонента за потребленные услуги согласно тарифному плану, утвержденному компанией. Тарификация услуг и списание средств с баланса абонента производятся в режиме реального времени.

5.6. Информация о состоянии баланса абонента может быть получена им со своего мобильного телефонного аппарата при помощи USSD-запроса *120# и клавиша вызова (без взимания оплаты, в т.ч. в роуминге), при помощи ACCA по номеру 150 (только в сети связи компании), в Личном кабинете и иными способами, предусмотренными компанией.

5.7. Правила пользования/порядок предоставления каждой из услуг на тарифах с предоплатой определяются компанией отдельно и могут включать в себя ограничение по минимальному остатку средств на балансе абонента, необходимому для пользования данной услугой.

5.8. Перевод из статуса «Ожидание активации» в статус «Активный» абонент совершает самостоятельно путем отправки со своего мобильного телефонного аппарата соответствующего USSD-запроса.

5.8.1 Активация услуг на тарифах с предоплатой возможна только в зоне покрытия сети компании.

5.8.2 После активации статус абонента изменяется на "Активный" и абоненту автоматически подключается пакет услуг «на 7 дней» либо «на 30 дней» в зависимости от выбранного тарифного плана.

5.9. Срок действия статуса «Активный» со дня активации составляет 7 либо 30 календарных дней в зависимости от выбранного тарифа. В дальнейшем срок действия статуса "Активный" также будет зависеть от выбранного тарифного плана и/или пакета услуг (7 дней либо 30 дней).

5.9.1 Для тарифных планов с предоплатой доступны следующие услуги (далее пакеты) длительностью:

5.9.2 Для тарифного плана «Без переплат» и архивных тарифов «Без переплат. Про», «Без переплат. Интернет», «Без переплат. Турист»:

- «Пакет на 7 дней»;
- «Пакет на 30 дней».

5.9.3 Для тарифных планов с предоплатой «Драйв 5», «Драйв 20», «Без Лимита 2.0»:

- «Пакет на 30 дней».

По истечении срока действия статуса «Активный» абонент автоматически переводится в статус «Запрет исходящей связи».

5.10. Срок действия статуса «Запрет исходящей связи» составляет 10 календарных дней со дня перевода в данный статус (включая день перевода). По истечении срока действия статуса «Запрет исходящей связи» абонент автоматически переводится в статус «Блокировка».

5.11. Срок действия статуса «Блокировка» составляет 150 календарных дней со дня перевода в данный статус (включая день перевода). По истечении срока действия статуса «Блокировка» обслуживание абонента прекращается, что означает расторжение договора по инициативе абонента. Возможность дальнейшего использования абонентом абонентского номера прекращается.

5.12. Особенности срока действия статусов для тарифа с предоплатой «На связи» отражены в «Порядке оказания услуг в рамках тарифа с предоплатой «На связи»».

5.13. Компания имеет право отключить абонента от сети связи компании в следующих случаях:

5.13.1. при технических повреждениях оборудования компании;

5.13.2. при проводимых компанией профилактических работах;

5.13.3. в случае возникновения у компании оснований полагать, что абонентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству с использованием каналов связи и оборудования компании. Решение об отключении от сети связи в данном случае принимается комиссией, специально созданной для этих целей в компании.

5.14. Смена абонентского номера по инициативе абонента не производится.

5.15. Для получения информации (за исключением информации о балансе), касающейся исполнения договора, абонент может обратиться в контакт-центр компании по номеру 150 со своего мобильного телефонного аппарата либо непосредственно в магазин А1.

5.16. Клиент не вправе расходовать денежные средства, поступившие на его баланс ошибочно.

6. Ответственность сторон

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение настоящих Правил стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь. При этом компания не несет ответственность за упущенную выгоду, причиненную абоненту ненадлежащим исполнением настоящих Правил.

6.2. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящим Правилам, если их неисполнение вызвано действиями непреодолимой силы (издание законодательных актов и иные действия законодательных органов управления, имеющие следствием ограничение способности компании предоставлять услуги связи, а также стихийные бедствия, катастрофы, военные действия и прочее).

6.3. Компания не несет ответственность за любые последствия пользования сетью связи компании.

6.4. Абонент несет полную ответственность в случае использования SIM-карты и услуг тарифов с предоплатой третьими лицами, в том числе в случае утери или хищения SIM-карты и несвоевременного обращения абонента в компанию с просьбой о приостановлении оказания услуг тарифа с предоплатой.

6.5. Абонент несет ответственность за достоверность, полноту и корректность информации, указанной в платежном документе и обязан сохранить его до зачисления суммы совершенного платежа на баланс.

6.6. Компания не несет ответственность за задержки в передаче информации о платежах по техническим причинам организаций, осуществляющих прием платежей;

6.7. Компания несет ответственность за соответствие качества оказываемых услуг передачи данных требованиям технических нормативных правовых актов и условиям настоящего договора согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

7. Дополнительные условия

7.1. Абонент не вправе передавать свои права и обязанности по настоящим Правилам, в том числе и SIM-карту, третьим лицам.

7.2. Переоформление абонентского номера на третье лицо не производится.

7.3. Абонент уведомлен о зоне покрытия сети компании. Качество предоставляемой связи, в том числе скорость приема/передачи пакетных данных может изменяться в зависимости от технических характеристик терминала, рельефа местности, погодных условий, загруженности сети и загрузки соты, в которой зарегистрирован абонент, в тоннелях, подвалах, под влиянием высотной интерференции и т.п.

7.4. Во всем ином, не урегулированном настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь.

7.5. Споры по настоящим Правилам разрешаются в ходе взаимных переговоров. В случае недостижения сторонами взаимного согласия споры между ними рассматриваются в судах Республики Беларусь по месту нахождения ответчика.

7.6. Бонусы и скидки, предлагаемые компанией абоненту, при расторжении договора в денежном эквиваленте не выплачиваются.

7.7. Компания не несет ответственность за временные сбои в работе сети связи (до 48 часов), в том числе возникшие в результате проведения испытаний, монтажа, обновления и технического обслуживания оборудования.

7.8. В случае оказания абоненту услуги переносимости абонентского номера, договор считается расторгнутым с момента получения оператором-реципиентом подтверждения возможности переноса абонентского номера из базы данных переносимых номеров.

7.9. Условия предоставления и правила оказания услуг компанией являются обязательными для абонентов и описаны в справочно-информационных материалах, издаваемых компанией, а также на официальном сайте компании www.a1.by.

7.10. Компания вправе привлекать третьих лиц с целью взыскания дебиторской задолженности на основании соответствующего договора. Присоединяясь к настоящим Правилам, абонент выражает свое согласие на передачу его персональных данных, необходимых для осуществления взыскания, третьим лицам, привлекаемым компанией.

7.11. Путем присоединения к настоящим Правилам абонент выражает свое согласие на обработку персональных данных компанией, а также согласие на их обработку и передачу уполномоченным лицам в ходе исполнения настоящего договора. Настоящее согласие предоставляется с момента присоединения к правилам и на весь период его действия, а также до истечения сроков, предусмотренных законодательством.

7.12. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, в том числе для целей абонентского, справочно-информационного, сервисного и иного обслуживания, а также взыскания дебиторской задолженности, организации хранения договоров и иных сопутствующих обслуживанию документов, направления регулярных и срочных счетов, статистических и иных целях, неразрывно связанных с исполнением настоящих Правил, а также соблюдением компанией требований законодательства.

7.13. Обработка персональных данных абонента осуществляется компанией как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации. При этом под обработкой персональных данных понимается любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными абонента, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных.

7.14. Перечень уполномоченных лиц, которые по поручению компании осуществляют обработку персональных данных абонента, опубликован на сайте компании. Компания вправе привлекать третьих лиц с целью взыскания дебиторской задолженности на основании соответствующего договора. Присоединяясь к настоящему договору, клиент выражает свое согласие на передачу его персональных данных, необходимых для осуществления взыскания, третьим лицам, привлекаемым компанией.

7.15. Настоящие Правила вступают в силу со дня их опубликования на официальном сайте компании www.a1.by и/или в СМИ.

7.16. Компания вправе изменить в одностороннем порядке настоящие Правила, опубликовав эти изменения на официальном сайте компании www.a1.by.