

Порядок оказания услуги «Замена SIM-карты»

SIM-карта (Subscriber Identification Module) — модуль идентификации (подлинности) абонента, миниатюрная пластиковая карта с интегрированным кремниевым чипом, на котором записана информация о конкретном абоненте, пользующемся услугами сотовой связи.

eSIM - это цифровая виртуальная SIM-карта, которая загружается в устройство и позволяет пользоваться мобильной связью без физической SIM-карты.

Компания предоставляет абонентам (кроме абонентов тарифных планов линейки Привет) возможность пользоваться SIM/ NanoSIM/ Combi-SIM (standard/micro)/ Trio-SIM (standard/micro/nano)/ USIM/ Micro-TWIN/ Nano-TWIN/ Твин-картой (далее SIM-карта) и eSIM. Абонентам тарифных планов линейки Привет предоставляется возможность пользоваться Combi-SIM (standard/micro)/ Trio-SIM (standard/micro/nano)/ Nano-SIM.

Услуга «Замена SIM-карты» предоставляет возможность клиентам компании приобрести новую SIM-карту/eSIM взамен утерянной или украденной/ при блокировке существующей/ по желанию клиента.

1. Услуга «Замена SIM-карты» производится в любой день месяца.
2. Для абонентов, работающих на условиях предоплаты (в том числе абонентов тарифных планов линейки Привет), платная услуга «Замена SIM-карты» возможна только при наличии на балансе лицевого счета суммы, достаточной для списания взноса.
3. Услуга «Замена SIM-карты» оказывается только в активном статусе абонента. Если на момент замены SIM-карты/ eSIM услуги связи абонента частично или полностью заблокированы, услуга «Замена SIM-карты» не будет оказана.
4. Заменить SIM-карту/ eSIM на SIM-карту/ eSIM можно по заявлению при обращении в центр продаж и обслуживания компании (далее – ЦПиО). Заменить SIM-карту на SIM-карту возможно при обращении в пункт продаж и обслуживания поверенного (далее – ППО), а также в Интернет-магазин (при условии приобретения там оборудования). Заменить eSIM на SIM-карту возможно только при обращении в ЦПиО.
5. Услуга оказывается при предъявлении следующих документов:
 - 5.1 для клиентов – физических лиц (в том числе абонентов тарифных планов линейки Привет): документа, удостоверяющего личность;
 - 5.2 для клиентов – юридических лиц:
 - при обращении руководителя: документа, подтверждающего полномочия руководителя (оригинал или копия), печати (при ее наличии) и документа, удостоверяющего личность;
 - при обращении доверенного лица: доверенности на получение материальных ценностей на имя получателя, документа, удостоверяющего личность, заявления клиента-юридического лица стандартного образца.
6. Замена SIM-карты на eSIM в Личном кабинете / приложении Мой А1 доступна клиентам – физическим лицам. При этом клиентам, использующим устройства без поддержки USSD-сервисов, замена SIM-карты на eSIM доступна только в Личном кабинете.
7. В процессе замены на eSIM устройство клиента должно быть подключено к интернету (Wi-Fi, передача данных), кроме передачи данных того номера, на котором производится замена на eSIM. В процессе замены SIM-карты/eSIM связь перестанет работать.
8. При замене SIM-карты на eSIM в приложении Мой А1 обязательным условием является наличие SIM-карты абонентского номера, с которого идет запрос на замену SIM-карты на eSIM, в том же телефонном аппарате, что и приложение Мой А1.
9. При замене SIM-карты на eSIM клиент должен самостоятельно убедиться, что его устройство выпущено для работы на Европейском рынке и на нем отсутствует SIM-lock. eSIM от А1 работает только в том оборудовании, которое сертифицировано на территории Республики Беларусь. Компания не гарантирует корректную работу в случае подключения к устройствам, которые не авторизованы производителем для продажи на территории Республики Беларусь.
10. После замены SIM-карты данные, сохраненные на ней, на новую SIM-карту автоматически не переносятся.
11. За услугу «Замена SIM-карты» взимается разовый взнос согласно тарифам компании.
12. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий Порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании www.a1.by.
13. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора, заключенного между клиентом и компанией.