

## Порядок использования Виртуального помощника А1 Алина в мессенджерах

Термины и определения:

**Мессенджер** – это программа, мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями.

**Виртуальный помощник А1 Алина** (далее Виртуальный помощник) – программное обеспечение, система самообслуживания в мессенджерах и социальных сетях, которые позволяют клиентам/абонентам А1 путем отправки сообщений получать консультации по услугам компании, проверять баланс, остаток включенного трафика и подключенные дополнительные пакеты (кроме абонентов тарифных планов линейки ПРИВЕТ), изменять набор услуг, предусмотренных компанией, направлять в адрес компании заявления на изменение набора услуг (для клиентов-юридических лиц).

1. С использованием Виртуального помощника можно проверить баланс, начисления, информацию о рассрочке, остаток включенного трафика и подключенные дополнительные пакеты, изменить набор услуг, предусмотренных компанией, направить заявление на изменение набора услуг (для клиентов-юридических лиц). Для проверки баланса/изменения набора услуг (клиентам/абонентам, которые обслуживаются по договорам об оказании услуг электросвязи) и для отправки заявления необходимо пройти SMS-авторизацию с периодическим подтверждением пользователя. Входящее SMS-сообщение с кодом авторизации не тарифицируется. Для проверки баланса клиентам, которые обслуживаются по договорам оказания услуг по сети фиксированной связи, необходимо пройти авторизацию с использованием номера лицевого счета и пароля от Личного кабинета.
2. SMS-авторизация/авторизация с использованием номера лицевого счета и пароля от Личного кабинета/отправка заявки через Виртуального помощника подтверждает ознакомление и согласие клиента/абонента с порядком оказания услуг и установленными тарифами.
3. Все действия, совершенные с использованием Виртуального помощника, приравниваются к действиям, совершенным клиентом лично.
4. Компания имеет право в одностороннем порядке ограничить или полностью приостановить возможность использования Виртуального помощника.
5. Компания имеет право менять набор дополнительных услуг, изменять характер и способ оказания дополнительных услуг, которые могут быть подключены либо отключены клиентом по заявке через Виртуального помощника.
6. Клиент несет ответственность за предоставляемую информацию и персональные данные, которые могут быть прочитаны, собраны или использованы мессенджерами в соответствии с их Политикой конфиденциальности.
7. Унитарное предприятие «А1» вправе изменить в одностороннем порядке настоящий Порядок, опубликовав эти изменения на официальном сайте [www.al.by](http://www.al.by).
8. 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.