

Порядок использования текстового Виртуального помощника А1 Алина.

Термины и определения:

Текстовый Виртуальный помощник А1 Алина (далее Виртуальный помощник) – программное обеспечение, система самообслуживания в программах, мобильных приложениях, социальных сетях и веб-сервисах, определяемых компанией, для мгновенного обмена сообщениями, 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. Общий размер файлов, отправляемых через мессенджеры и социальные сети в адрес компании, не может превышать 10 МБ. При отправке электронных сообщений, общим размером более 10 МБ, такие файлы в компанию не поступят.
6. 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.
7. Клиент 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.
8. Унитарное предприятие «А1» вправе изменить в одностороннем порядке настоящий Порядок, опубликовав эти изменения на официальном сайте www.a1.by.
9. 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.