

## **Порядок предоставления удалённой технической поддержки А1**

### **1. Удалённая визуальная техническая поддержка**

Удалённая визуальная техническая поддержка А1 – это система обслуживания, позволяющая клиентам компании получать консультацию от специалиста технической поддержки, предоставляя доступ к камере своего устройства.

1.1. Удалённая визуальная техническая поддержка А1 может быть предоставлена при наличии технической возможности, а также при необходимости предоставления такого сервиса.

1.2. Необходимость предоставления удалённой визуальной технической поддержки определяется сотрудником технической поддержки А1.

1.3. Удалённая визуальная техническая поддержка А1 предоставляется клиенту службой технической поддержки по звонку на номер 150.

1.4. Для того чтобы воспользоваться удалённой визуальной технической поддержкой, клиенту необходимо перейти по ссылке, полученной в SMS-сообщении, отправленном на предоставленный клиентом номер телефона.

1.5. При использовании удалённой визуальной технической поддержки необходимо учитывать следующее:

1.5.1.1. переходя по ссылке, полученной в SMS от специалиста технической поддержки, клиент выражает полное согласие на доступ к камере своего устройства, а также ко всей информации, которая может быть получена специалистом компании в процессе консультации.

1.5.1.2. используя удалённую визуальную техническую поддержку А1, клиент дает свое согласие на сбор, хранение, обработку персональных данных.

1.5.1.3. переход по ссылке для установки соединения возможен при наличии интернет-соединения.

### **2. Удалённая техническая поддержка по протоколу TR-069**

Удалённая техническая поддержка по протоколу TR-069 предназначена для удаленного доступа сотрудников технической поддержки компании А1 к оборудованию клиента с целью выполнения его диагностики и настройки.

2.1. Для использования удалённой технической поддержки по протоколу TR-069 необходимо, чтобы устройство клиента поддерживало протокол TR-069, наличие поддержки протокола определяется сотрудником технической поддержки при обращении клиента.

2.2. Доступ к оборудованию и его настройки посредством TR-069 осуществляются при наличии технической возможности и действующего интернет-соединения на стороне клиента.

2.3. Данные, полученные от устройства клиента, используются только для диагностики и настройки оборудования.

2.4. Удаленный доступ сотрудника технической поддержки к оборудованию клиента производится после получения устного согласия клиента на удаленное управление его оборудованием.

- 2.5. Соглашаясь на регистрацию оборудования на сервере, клиент разрешает осуществление массовых операций с оборудованием с целью устранения общих неисправностей.
- 2.6. Действия по настройке оборудования клиента, выполняемые сотрудником компании с использованием сервиса, не влияют на программные и технические характеристики оборудования.
- 2.7. Соглашаясь на использование удалённой технической поддержки по протоколу TR-069, клиент осознает и принимает все возможные риски, связанные с таким использованием.
- 2.8. Клиент несет ответственность за сохранность полученных данных для регистрации устройства на сервере.
3. Соглашаясь на использование сервисов удалённой технической поддержки, клиент тем самым подтверждает, что он ознакомлен и согласен с условиями настоящего Порядка.
4. В процессе консультации с использованием удалённой технической поддержки используется голосовой и интернет-трафик. Тарификация голосового и интернет-трафика осуществляется согласно тарифному плану клиента.
5. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящее соглашение без предварительного уведомления клиента, публикуя изменения на официальном сайте компании [www.a1.by](http://www.a1.by).
6. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются Договором об оказании услуг по сети фиксированной связи и Договором об оказании услуг электросвязи.