



Основы операторского продукта УП А1

2019 год



ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Форматы и правила набора номеров

<u>Формат набора</u>	<u>Правила набора</u>	<u>Примеры</u>
<u>Местный</u> <u>(Внутрисетевой)</u>	Абонентский номер	7171744
<u>Республиканский</u> <u>(Междугородний)</u>	8 0 код города/оператора - абонентский номер 0 код города/оператора - абонентский номер	8 0 17 3303030 0 44 7171744
<u>Международный</u> <u>(В роуминге)</u>	+ код страны - код города/оператора - абонентский номер 8 10 код страны - код города/оператора - абонентский номер 00 код страны - код города/оператора - абонентский номер	+ 375 17 3303030 8 10 375 29 3030303 00 375 29 6000410



СЛОВАРЬ АБОНЕНТА

Клиент:

Физическое или юридическое лицо, заключившее с оператором договор об оказании услуг электросвязи и получившее для этих целей абонентский номер.

Абонент:

Пользователь услуг электросвязи.

Договор:

Договор между клиентом и оператором, регулирующий их взаимоотношения.

Стандарт связи:

Система технических параметров и соглашений для обеспечения функционирования системы сотовой связи.

Предоплата(ПО):

Авансовый платёж, вносимый клиентом при подключении нового абонента, либо при подключении некоторых услуг. ПО не списывается за оказание такого рода услуг и клиент вправе воспользоваться ПО по своему усмотрению.

Абонентская плата(АП):

Обязательный ежемесячный платёж за предоставляемые услуги. Взимается согласно тарифному плану Абонента независимо от объёма использованных услуг.

Одноразовый взнос(ОВ):

Единовременный платёж, взимаемый за оказание дополнительных услуг.

Тарифный план(ТП):

Стандартная форма, в которой указывается перечень возможных услуг связи и порядок их стоимости.

Баланс:

Персональный счёт абонента в Компании, на котором учитываются операции, связанные с оплатой, оказанных абоненту услуг связи.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам

Тип списания АП	
Ежедневно равными долями	Единовременно в полном объёме
Все ТП кроме ТП с единовременной оплатой	Раз в месяц
Особенности начисления: Линейка ТП Lemon*	Бизнес-Класс**

*Смотри пункт 2.7.12 Порядка оказания услуг в рамках ТП с абонентской платой

**Смотри пункт 2.3.3 Порядка оказания услуг в рамках ТП с абонентской платой

<https://www.a1.by/ru/private/support/23643.htm>



СЛОВАРЬ АБОНЕНТА

Биллинговая система:

Сертифицированная, автоматизированная система оператора, для учёта операций по потреблению и оплате услуг связи.

Единица тарификации:

Единицы времени или объёма информации, за которую взимается плата в соответствии с тарифным планом.

Тарификация:

См. Единица тарификации.

Тариф:

Стоимость услуги, установленная оператором связи.

IMEI(International Mobile Equipment Identity):

Международный идентификатор мобильного устройства, уникален для каждого мобильного терминала.

IMSI(International Mobile Subscriber Identification):

Международный серийный номер подписчика, уникален у каждого абонента. Персональный разблокировочный код для Sim-карты.

SMS(Short Message Service):

Служба передачи коротких текстовых сообщений. Короткое текстовое сообщение.

Международные звонки:

Возможность осуществлять звонки за пределы страны пребывания.

Роуминг(Международный роуминг):

Предоставление услуг мобильной связи абоненту одного оператора в сети другого оператора. Возможность подключения к сети оператора партнёра, находясь за границей РБ.



СЛОВАРЬ АБОНЕНТА

Код доступа - последовательность букв и/или цифр, указываемая абонентом во время подключения и служащая для идентификации абонента при обращении в СИС, а также при личном обращении в ЦПиО.

Абоненты А1 (кроме абонентов Привет) могут изменить или отказаться от использования Кода доступа, обратившись лично в ЦПиО с письменным заявлением установленного образца.

Абоненты Привет могут изменить Код доступа, обратившись в ЦПиО либо в Личном Кабинете. Удаление Кода доступа абоненту Привет не предоставляется!

Код доступа может быть использован абонентом (кроме абонентов Привет) для подключения или отключения дополнительных услуг компании.

Для использования Кода доступа следует позвонить в СИС и, сообщив оператору Код, назвать желаемую операцию (подключение/отключение услуги, получение информации о PIN и PUK-кодах, о начислениях за услуги связи). В ЦПиО клиенту достаточно оформить заявление установленного образца, в котором вместо паспортных данных будет указан Код доступа.

Возможность использования Кода доступа для подключения/отключение одной и той же дополнительной услуги предоставляется абоненту 1 раз в сутки (24 часа).

В случае, если клиент отказывается указывать Код доступа на этапе подключения абонента, сотрудник указывает в поле Код доступа* данныхНет именно в таком варианте!



О КОМПАНИИ

A1 (Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1») – провайдер телекоммуникационных, ИКТ- и контент-услуг в Беларуси. Коммерческую деятельность компания начала 16 апреля 1999 г., став первым мобильным оператором стандарта GSM в стране. С ноября 2007 г. входит в состав международной группы **A1 Telekom Austria Group**, являющейся европейским подразделением транснационального холдинга América Móvil, одного из крупнейших мировых провайдеров беспроводных услуг. До августа 2019 г. компания вела операционную деятельность под брендом velcom.

Унитарное предприятие «А1» является первым оператором цифровой сотовой связи стандарта GSM 900/1800.

С 2010 года абоненты А1 получили возможность работать в двух стандартах: GSM - частоты 900 и 1800 МГц и UMTS - частота 2117,6 МГц.

УП «А1» оказывает услуги мобильной связи на основе технологий GSM (GPRS, EDGE), UMTS (HSDPA, HSUPA), HSPA+ и Dual-Carrier HSDPA на всей территории Беларуси



О КОМПАНИИ

Список контактных телефонов УП «А1» для сотрудников доверенных

Операционный отдел (группа активации):

418 - многоканальная справочная линия операционного отдела (группа активации)
пн.-пт.: с 9.00 до 22.00, сб.-вс.: с 9.00 до 21.00.

8 029 6000418 - набор справочной линии операционного отдела с городского телефона.

e-mail:

dealer@A1.by - для отправки документов на активацию абонентов и отсканированных заявлений на дополнительные услуги.

dealer_scan@A1.by - для отправки справок о доходах при реализации оборудования в рассрочку.

ВНИМАНИЕ! После отправки документов по электронной почте, сотрудник обязан позвонить по номеру 418 и удостовериться в получении Компанией отправленных документов.

+375293000999 - Юлия Балабан, руководитель группы активации (звонить в экстренных случаях).

+375296000820 - Старший консультант справочно-информационной службы (для уточнения информации о клиенте в нерабочее время группы активации).



О КОМПАНИИ

Список контактных телефонов УП «А1» для абонентов компании

Справочно-информационная служба (далее - **СИС**) компании А1 позволяет абонентам получать консультации по телефону. Формат набора номеров **СИС** для абонента зависит от того, с какого номера происходит набор, а также от того, на какой тарифной линейке обслуживается абонент, совершающий звонок в **СИС** (Тарифная линейка А1 или Тарифная линейка Привет)

Справочно-информационная служба (СИС):

410/411-0 - многоканальная справочная линия для абонентов А1 (кроме абонентов Привет), с номера телефона А1.

411-3 - многоканальная справочная линия для абонентов Привет, с номера телефона Привет.

8 017 3303030 - набор справочно-информационной службы с городского телефона (с кодом г. Минска).

7100 - короткий номер справочно-информационной службы (с мобильного А1 - 0,03 руб.).

+ 375 29 6000410 - набор справочно-информационной службы с номера А1 (кроме абонентов Привет) в роуминге, согласно роуминговым тарифам.

+ 375 29 9000410 - набор справочно-информационной службы с номера Привет в роуминге, согласно роуминговым тарифам.



О

КОМПАНИИ Список контактных телефонов УП «А1» для абонентов компании

АССА предоставляет возможность клиенту получить информацию о счёте, остатке минут, SMS, услугах компании, а также подключить или отключить ряд дополнительных услуг.

Автоматическая Служба Сервиса Абонента (АССА):

411 - выделенный многоканальный номер, реализованный в виде меню, в котором клиент перемещается при помощи цифр на телефоне. Предоставляется всем абонентам компании.

412 - получение сведений о состоянии баланса лицевого счёта (для физических лиц), кроме абонентов Привет.

412 - получение сведений о состоянии баланса лицевого счёта и статуса для абонентов Привет (звонок платный, согласно ТП).

413 - получение информации о количестве неиспользованного трафика, кроме абонентов Привет.

Возможности:

- Получение информации о состоянии баланса лицевого счёта;
- Уточнение остатка трафика;
- Регистрация оплаты за услуги связи
- Получение справочной информации о дополнительных услугах компании
- Подключение /отключение дополнительных услуг



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Фото- и видеофиксация. Хранение фото.

С 18 сентября 2016 г. Вступил в силу УКАЗ Президента РБ от 15 марта 2016 г. №98 «О совершенствовании порядка передачи сообщений электросвязи» и ПРИКАЗ ОАЦ при Президенте РБ от 12 июля 2016 г. №55 «О системе противодействия нарушениям порядка пропуска трафика в сетях электросвязи».

Во исполнение указанных документов с 18 сентября 2016 г. при осуществлении подключения или переоформления ФЛ или ЮЛ к сети А1 (в том числе, абоненты Привет и нерезиденты) необходимо осуществление фото- и/или видеофиксации.

Внимание! При сохранении файлов ВАЖНО соблюдать следующее:

- Рекомендуемый размер файла фотоснимка не должен превышать 300 Кб
- Для сохранения данных о клиенте сотрудник ППО обязан ежедневно создавать папку. В качестве названия папки указывается дата создания папки (ДД.ММ.ГГГГ) (В случае если нет возможность передать фото через Активатор).
- Если клиент приобретает несколько Sim-карт, то на каждую Sim-карту создаётся отдельный файл.
- Если по каким-либо причинам съёмка невозможна (не работает фотоаппарат/веб-камера) или клиент не соглашается на фото-/видеофиксацию - подключение/переоформление осуществлять **ЗАПРЕЩЕНО!**



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по Sim-картам

К Вам могут обратиться два вида клиентов:

Резиденты

Нерезиденты

Граждане, имеющие право на постоянное проживание на территории РБ

Граждане, НЕ имеющие право на постоянное проживание на территории РБ

Заключение договора по паспорту серии РР возможно:

- При наличии в паспорте отметки Консульства РБ «Принят на консульский учёт»
- При наличии отметки о прописке в той стране, куда гражданин выехал на ПМЖ
- При наличии отметки о регистрации в РБ (В таком случае клиент будет являться резидентом)



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с резидентами РБ

Резиденты

Гражданин РБ

Паспорт гражданина РБ/Паспорт серии РР

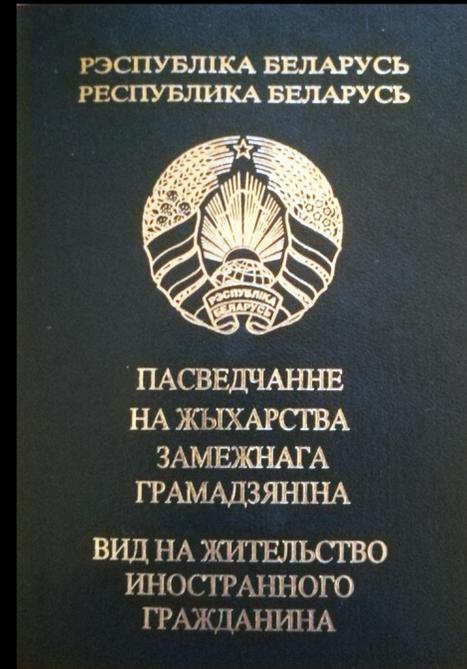
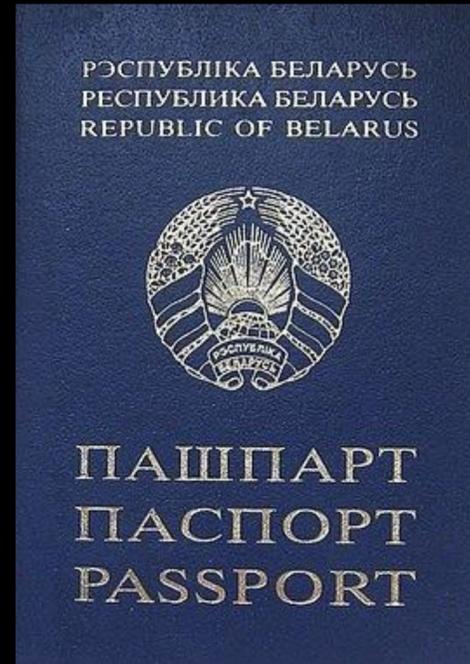
Гражданин иностранного государства/Лицо без гражданства
Вид на жительство в РБ

!Обязательно наличие действующей регистрации на территории РБ



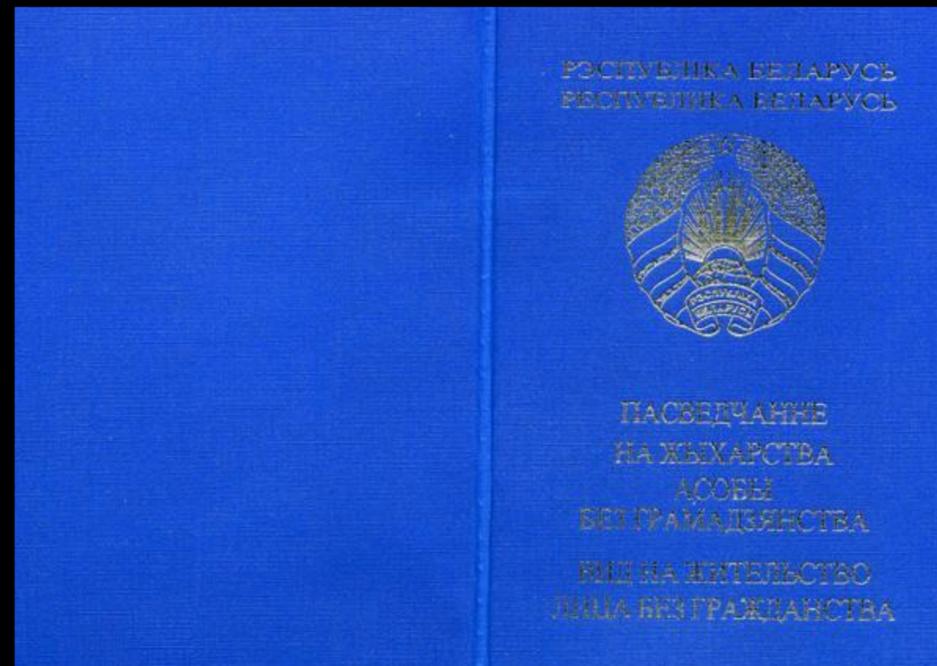
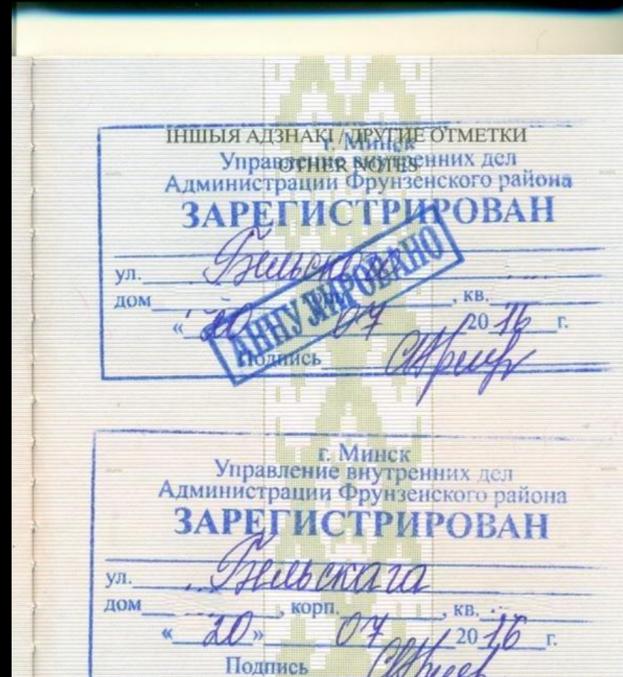
ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с резидентами РБ



"А" (Въезд/Arrival)		Российская Федерация / Республика Беларусь	
Russian Federation / Republic of Belarus			
Миграционная карта / Migration Card	Серия / Serial № 46089		
	№ 2450254		
Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth		Пол/Sex	
День/Day	Месяц/Month	Год/Year	Муж./Male <input type="checkbox"/> Жен./Female <input type="checkbox"/>
Гражданство/Nationality			
Документ, удостоверяющий личность / Passport or other ID		Номер визы/Visa number:	
Цель визита (нужно подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined):		Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, (отчество) физического лица), населенный пункт/Name of host person or company, locality.	
Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			
Срок пребывания/Duration of stay:		Подпись/Signature:	
С/From:	До/To:		
Служебные отметки/For official use only			
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus		Въезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus	

"Б" (Выезд/Departure)		Российская Федерация / Республика Беларусь	
Russian Federation / Republic of Belarus			
Миграционная карта / Migration Card	Серия / Serial № 46089		
	№ 2450254		
Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth		Пол/Sex	
День/Day	Месяц/Month	Год/Year	Муж./Male <input type="checkbox"/> Жен./Female <input type="checkbox"/>
Гражданство/Nationality			
Документ, удостоверяющий личность / Passport or other ID		Номер визы/Visa number:	
Цель визита (нужно подчеркнуть) / Purpose of travel (to be underlined):		Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, (отчество) физического лица), населенный пункт/Name of host person or company, locality.	
Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			
Срок пребывания/Duration of stay:		Подпись/Signature:	
С/From:	До/To:		
Служебные отметки/For official use only			
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus		Въезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus	



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с резидентами РБ

В документе, удостоверяющем личность, сотрудник проверяет:

- Принадлежность документа лицу, его предоставившему (Фотография)
- Дату рождения (Достижение 18 лет)
- Действительность документа (Срок действия)
- Наличие регистрации временной или постоянной
- Наличие подписи сотрудника, выдавшего паспорт
- Наличие подписи гражданина (с 14 лет)
- Дееспособность владельца паспорта (отсутствие отметки о недееспособности в паспорте)



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с нерезидентами РБ

Нерезиденты

Национальный паспорт гражданина
иностранного государства

Удостоверение беженца

Загранпаспорт РФ

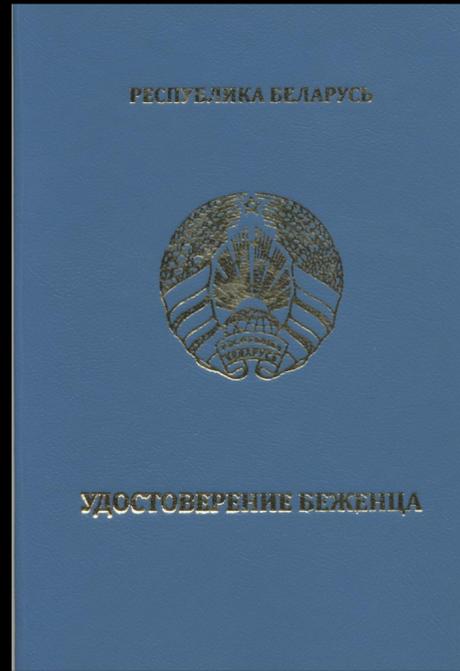
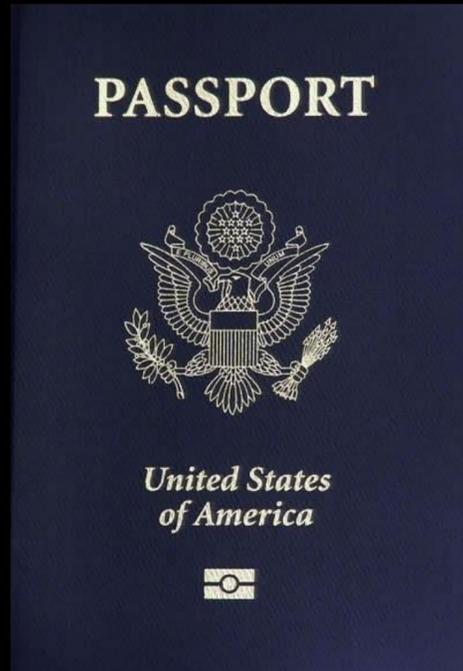
Дипломатический/Служебный паспорт +
Дипломатическая/служебная/консульская
карта

!Обязательно наличие действующей регистрации на территории РБ



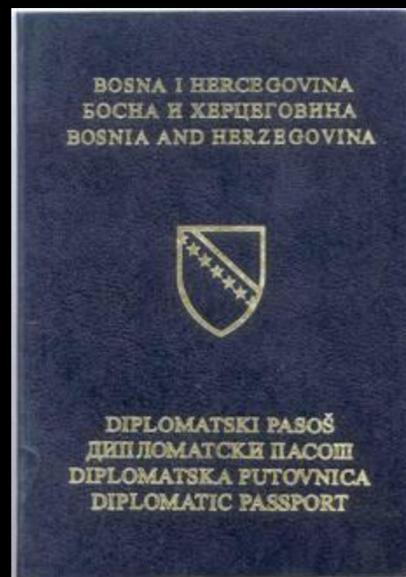
ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с нерезидентами РБ



"А" (Въезд/Arrival)		Республика Беларусь	
Russian Federation		Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card	Серия/ Serial	46089	
	№	2450254	
Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth	Пол/Sex		
День/Day	Месяц/Month	Год/Year	Муж/Male <input type="checkbox"/> Жен/Female <input type="checkbox"/>
			Гражданство/Nationality
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID	Номер визы/Visa number:		
Цель визита (нужно подчеркнуть) Purpose of travel (to be underlined):	Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, (отчество) физического лица), населенный пункт/Name of host person or company, locality.		
Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			
Срок пребывания/Duration of stay:	Подпись/Signature:		
C/From:	До/To:		
Служебные отметки/For official use only			
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus	Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus		

"Б" (Выезд/Departure)		Республика Беларусь	
Russian Federation		Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card	Серия/ Serial	4609	
	№	2450254	
Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth	Пол/Sex		
День/Day	Месяц/Month	Год/Year	Муж/Male <input type="checkbox"/> Жен/Female <input type="checkbox"/>
			Гражданство/Nationality
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID	Номер визы/Visa number:		
Цель визита (нужно подчеркнуть) Purpose of travel (to be underlined):	Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, (отчество) физического лица), населенный пункт/Name of host person or company, locality.		
Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			
Срок пребывания/Duration of stay:	Подпись/Signature:		
C/From:	До/To:		
Служебные отметки/For official use only			
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus	Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus		



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с нерезидентами РБ

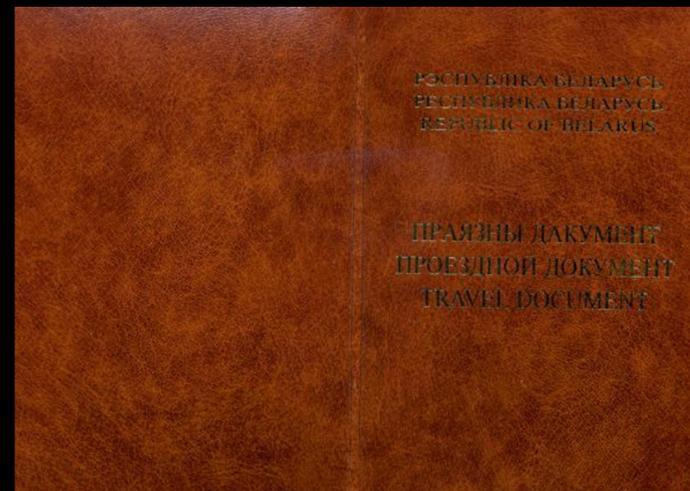
Договор об оказании услуг электросвязи с иностранным гражданином, беженцем, лицом без гражданства, заключается на срок его законного пребывания в Республике Беларусь, то есть договор является срочным. Дата окончания действия срочного договора совпадает с датой окончания действия регистрации на территории Республики Беларусь.

Регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в течении срока, установленного законодательством Республики Беларусь:

- В гостиницах
- В органах внутренних дел по месту проживания
- В Министерстве иностранных дел Республики Беларусь

"А" (Въезд/Arrival)				"Б" (Выезд/Departure)			
Российская Федерация Russian Federation		Республика Беларусь Republic of Belarus		Российская Федерация Russian Federation		Республика Беларусь Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card		Серия/ Serial	46089	Миграционная карта Migration Card		Серия/ Serial	46089
		№	2450254			№	2450254
Фамилия/Surname (Family name)				Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)				Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic				Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth				Дата рождения/Date of birth			
Муж./Male <input type="checkbox"/>		Жен./Female <input type="checkbox"/>		Муж./Male <input type="checkbox"/>		Жен./Female <input type="checkbox"/>	
Гражданство/Nationality				Гражданство/Nationality			
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID				Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID			
Цель визита (нужно подчеркнуть) Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit				Цель визита (нужно подчеркнуть) Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			
Срок пребывания/Duration of stay: C/From: До/To:				Срок пребывания/Duration of stay: C/From: До/To:			
Подпись/Signature:				Подпись/Signature:			
Служебные отметки/For official use only				Служебные отметки/For official use only			
Выезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus		Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus		Выезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/ Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus		Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus	

Невозможно заключении договора с иностранными гражданами, лицами без гражданства, беженцами при предъявления ими Проездного документа, т.к. данный документ только разрешает въезд в РБ, а так же выезд из неё.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с несовершеннолетними гражданами РБ

Заключение договора с несовершеннолетними гражданами в возрасте от 14 до 18 лет, а так же с ограниченно дееспособными гражданами, **возможно только с письменного согласия их законных представителей:**
Родителей, усыновителей, попечителей.

При заключении договора с несовершеннолетним или с ограниченно дееспособным гражданином необходимо личное присутствие несовершеннолетнего, ограниченно дееспособного гражданина, а так же его законного представителя (Родителя, усыновителя, попечителя).

Внимание! У сирот попечителем является учреждение образования в лице руководителя данного учреждения.
Присутствие руководителя обязательно!

В данном случае сотрудник обязан:

- Принять заявление установленного образца от законного представителя о том, что он согласен на заключение договора об оказании услуг электросвязи между УП «А1» и несовершеннолетним или ограниченно дееспособным гражданином
- Удостовериться в действительности предоставленных документов
- При заключении договора с ограниченно дееспособным гражданином внести информацию о том, что договор заключён с ограниченно дееспособным гражданином и указать данные его представителя (ФИО и паспортные данные)



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с несовершеннолетними гражданами РБ

Возраст клиента от 14 до 18 лет, наличие паспорта

Один из родителей, усыновителей или попечителей

Паспорт с регистрацией, а также:

- Для родителей: если в паспорте нет записи о ребенке -
Свидетельство о рождении ребёнка
- Для усыновителей /попечителей: документ, подтверждающий право на представление интересов несовершеннолетнего + Свидетельство о рождении ребёнка

- Оформляем заявление о согласии представителя на заключение договора с несовершеннолетним гражданином.
- Делаем копию паспорта (при необходимости - Свидетельства о рождении).
- Для усыновителей /попечителей - копию документа, подтверждающего право на представление интересов несовершеннолетнего клиента.

Несовершеннолетний гражданин

Паспорт с регистрацией

Оформляем:

- Регистрационную форму (подписывается несовершеннолетним клиентом!)
- Счёт



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с несовершеннолетними гражданами РБ

Несовершеннолетний гражданин может быть объявлен дееспособным в следующих случаях:

- Если несовершеннолетний гражданин вступил в законный брак (ЗАГС РБ регистрирует браки с 15 лет).

В таком случае несовершеннолетний предоставляет:

Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)

Свидетельство о регистрации брака

- Если несовершеннолетний гражданин ранее состоял в законном браке, который был расторгнут. При расторжении брака дееспособность сохраняется в полном объёме.

При заключении договора данному гражданину необходимо предоставить следующие документы:

Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)

Свидетельство о расторжении брака или выписка из решения суда о расторжении (в случае если брак расторгался в суде).

В случае, если брак расторгается путём признания его недействительным по решению суда (аннулирован), суд может принять решение об утрате несовершеннолетним супругом полной дееспособности до наступления 18 лет (совершеннолетия). В этом случае несовершеннолетний гражданин может подключиться в присутствии своего законного представителя.

- Несовершеннолетний гражданин в возрасте от 16 до 18 лет признаётся полностью дееспособным, если работает по трудовому договору или с согласия законных представителей занимается предпринимательской деятельностью. Объявление такого лица дееспособным производится по решению органов опеки и попечительства (как правило, в лице исполкомов) с согласия его законных представителей (родителей, попечителей, усыновителей), а при отсутствии согласия представителей - по решению суда.

В таком случае несовершеннолетний предоставляет следующие документы:

Документ, удостоверяющий личность (ДУЛ)

Документ, свидетельствующий о том, что несовершеннолетний признан дееспособным: решение органов опеки и попечительства или решение суда



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с несовершеннолетними гражданами РБ

Возраст клиента до 18 лет, признан дееспособным

Паспорт с регистрацией, а также один из нижеперечисленных документов:

- Свидетельство о регистрации брака
- Свидетельство о расторжении брака или выписка из Решения Суда
- Решение органов опеки и попечительства или Решение Суда о признании несовершеннолетнего дееспособным

Оформляем:

- Регистрационную форму
- Счет
- Дополнительно копию Свидетельства о регистрации/расторжения брака либо копию Решения органов опеки и попечительства/Выписки из суда о признании несовершеннолетнего дееспособным.

!Внимание. В случае, если клиент приносит Свидетельство о регистрации/расторжении брака - обязательно проверяем отсутствие отметки о лишении дееспособности в паспорте.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам

	Резидент	Нерезидент	Несовершеннолетний клиент
Необходимый документ	<ul style="list-style-type: none"> - Паспорт - Вид на жительство - Паспорт серии PP 	<ul style="list-style-type: none"> - Национальный паспорт - Загранпаспорт РФ - Удостоверение беженца - Дипломатический/Служебный паспорт + Дипломатическая/Служебная/ Консульская карта 	<p><u>Ограниченно дееспособный несовершеннолетний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Паспорт - Паспорт законного представителя - Документ, подтверждающий статус законного представителя <p><u>Дееспособный несовершеннолетний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Паспорт - Документ, подтверждающий дееспособность
Что проверяем в документе, удостоверяющем личность	<ul style="list-style-type: none"> - Фото - Срок действия - Отметка о регистрации - Дата рождения (возраст) - Подпись - Отсутствие отметки о недееспособности - Отсутствие повреждений документа (порванные/вырванные страницы) 		
Оформляемые документы	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрационная форма x 2 - Счёт x 1 		<ul style="list-style-type: none"> - Регистрационная форма x 2 - Счёт x 1 - Заявление-согласие представителя x 1
Документы, передаваемые в архив	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрационная форма - Счёт 	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрационная форма - Счёт - Копии документов 	<ul style="list-style-type: none"> - Регистрационная форма - Счёт - Копии документов



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по Sim-картам

Работаем ТОЛЬКО с оригиналами документов!

Копии - не принимаем!

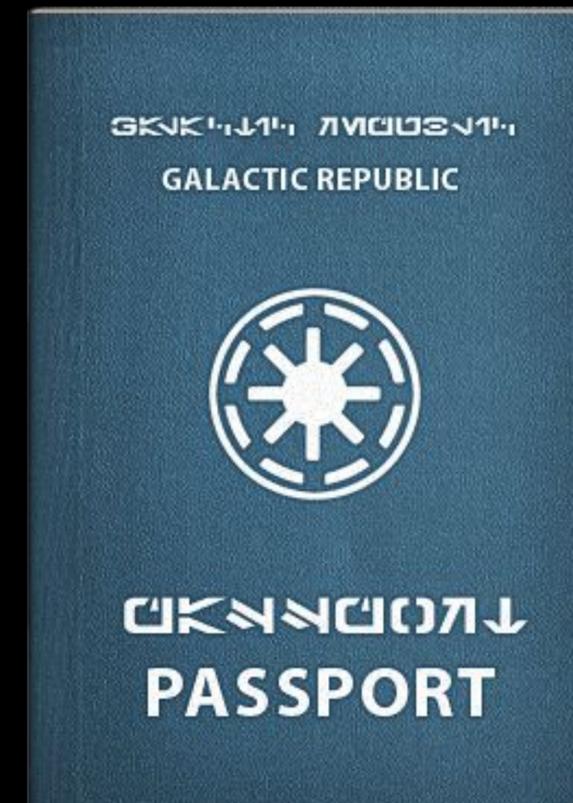
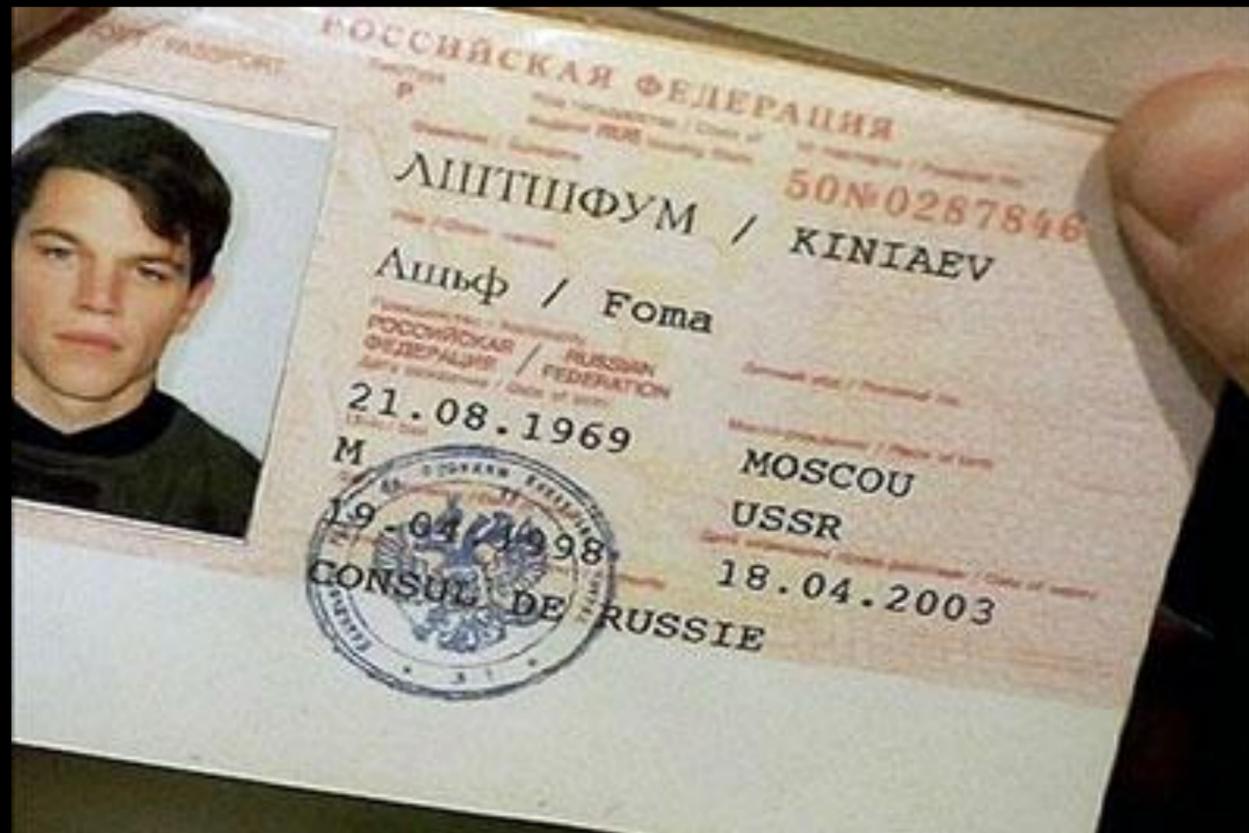
Даже заверенные нотариально!



ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по Sim-картам

Остерегайтесь поддельных документов!



Заключение договоров по ТП линейки Привет с резидентами РБ

Резиденты

Гражданин РБ

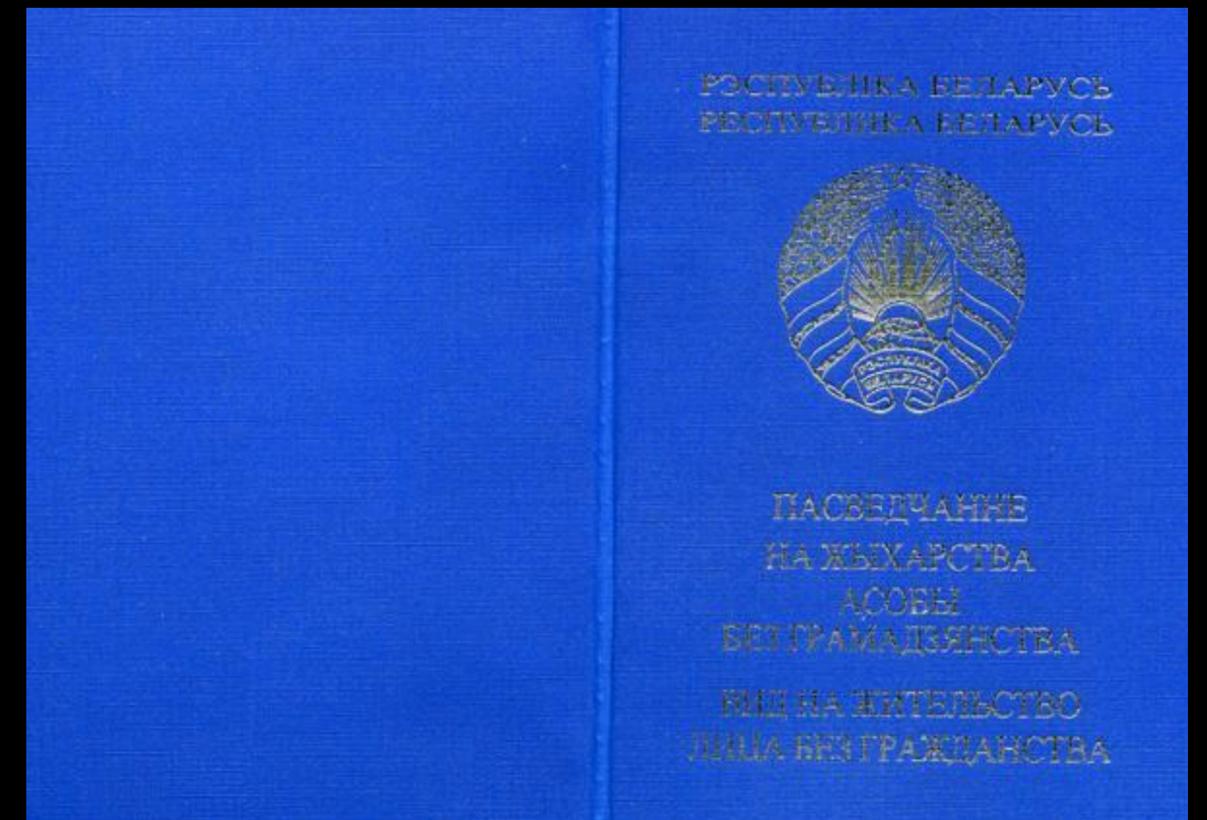
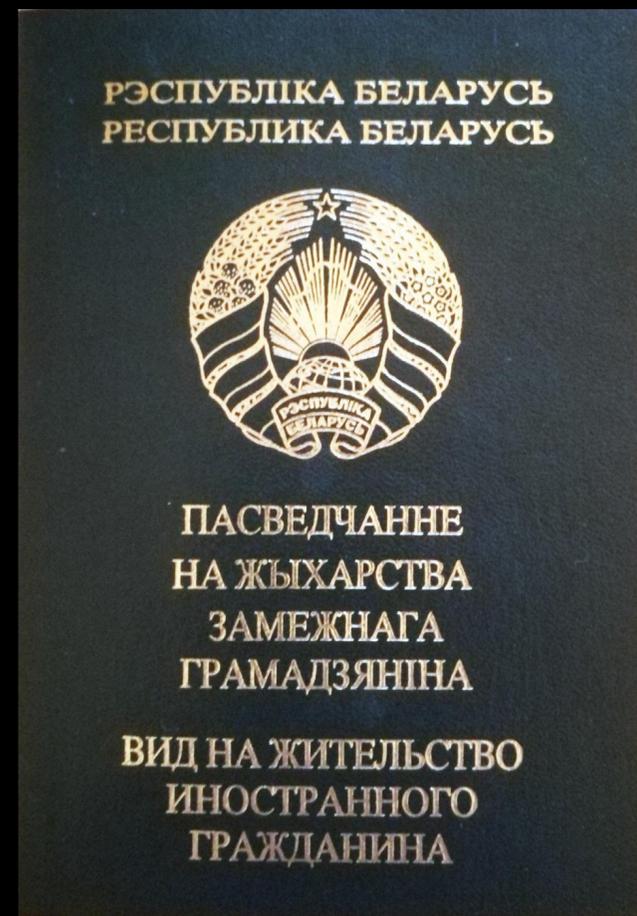
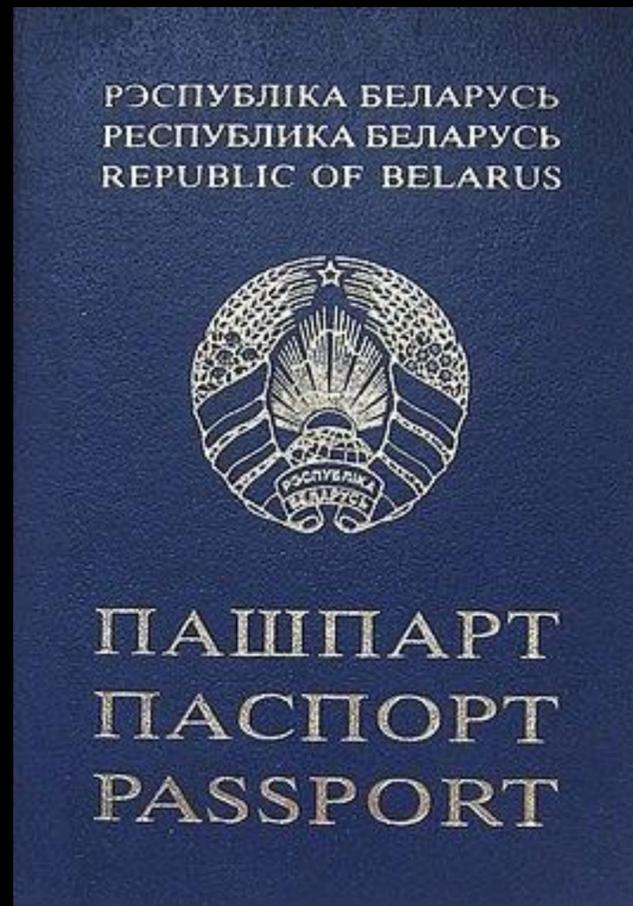
Паспорт гражданина РБ/Паспорт серии РР

Гражданин иностранного государства/Лицо без гражданства
Вид на жительство в РБ

ПОДКЛЮЧЕНИЕ

привет
от velcom

Заключение договоров по ТП линейки Привет с резидентами РБ



Заключение договоров по ТП линейки Привет с нерезидентами РБ

Нерезиденты

Национальный паспорт гражданина
иностранного государства

Загранпаспорт

Удостоверение беженца

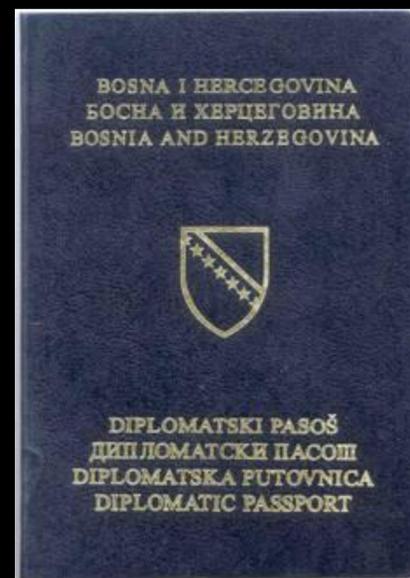
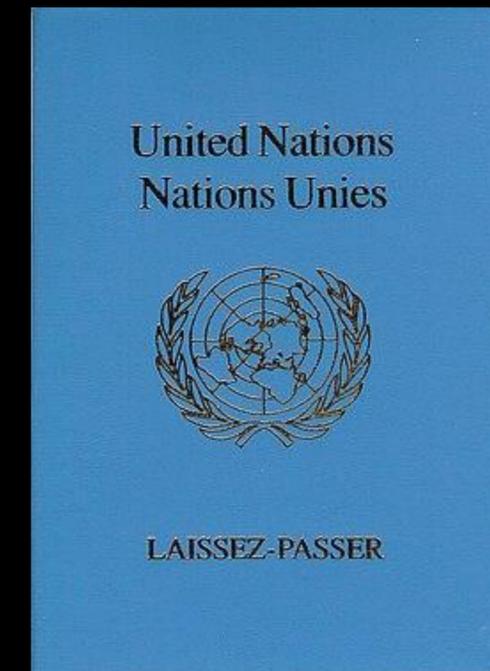
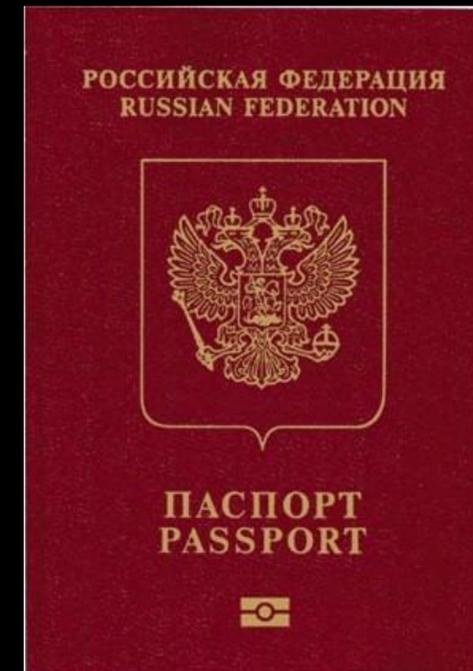
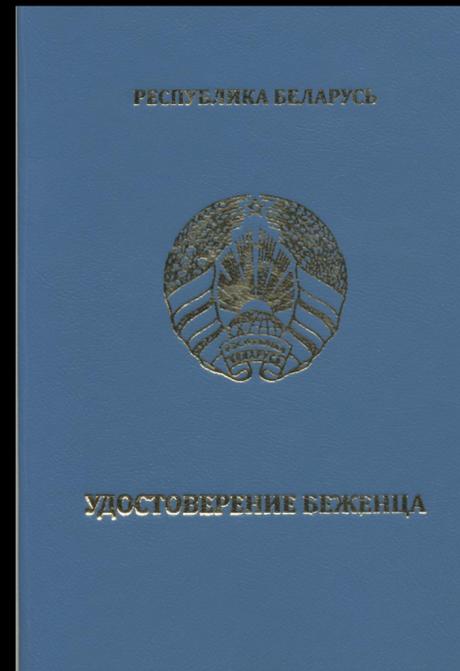
Дипломатическая/служебная/ко
нсульская карта

Дипломатический/Служебный
паспорт

Паспорт ООН

ПОДКЛЮЧЕНИЕ

Заключение договоров по ТП линейки Привет с нерезидентами РБ



Заключение договоров по Sim-картам с ТП линейки Привет

	Резидент	Нерезидент
Необходимый документ	<ul style="list-style-type: none">- Паспорт- Вид на жительство	<ul style="list-style-type: none">- Национальный паспорт иностранного гражданина- Загранпаспорт- Удостоверение беженца- Паспорт ООН- Дипломатический/Служебный паспорт- Дипломатическая/Служебная/ Консульская карта
Что проверяем в документе, удостоверяющем личность	<ul style="list-style-type: none">- Фото- Срок действия- Дата рождения (возраст)- Подпись- Отсутствие отметки о недееспособности- Отсутствие повреждений документа (порванные/вырванные страницы)	
Оформляемые документы	<ul style="list-style-type: none">- Регистрационная форма x 2	
Особенности	<ul style="list-style-type: none">- Возможно самостоятельное подключение с 14 лет- Необязательно наличие регистрации на территории РБ- Ручная активация комплекта путём USSD *125#- Проверка баланса при помощи USSD *120#	
Документы, передаваемые в архив	<ul style="list-style-type: none">- Регистрационная форма (экземпляр оператора)	

Статусы жизни Sim-карт линейки Привет

Ожидание активации До *125#	Активный После *125# 180 дней - от 2р до 4,99р 365 дней - от 5р	Запрет исходящей связи 60 дней	Блокировка 30 дней	Прекращение обслуживания Расторгается договор
--------------------------------	--	-----------------------------------	-----------------------	--

Статус «Ожидание активации» (ОА) - статус абонента до момента первоначальной активации услуг Привет

Статус «Активный» - статус абонента с момента активации услуг Привет. Абоненту доступны все услуги Привет. Срок действия статуса с момента подключения - 365 дней. В дальнейшем срок действия статуса определяется суммой единовременного платежа. Статус не изменяется в меньшую сторону. В случае если клиент не продлил действие статуса - он автоматически перейдёт в следующий статус.

Статус «Запрет исходящей связи» (ЗИС) - статус абонента, наступающий после истечения статуса «Активный». Абоненту доступны только входящие вызовы и сообщения (за исключением MMS), вызовы на номер справочной службы 411, USSD-запросы. Переход из статуса «Активный» в статус «ЗИС» произойдёт даже при наличии денежных средств на балансе клиента.

Статус «Блокировка» - статус абонента, наступающий после истечения статуса «ЗИС». Абоненту не доступны услуги Привет, за исключением вызовов на номер справочной службы 411 и USSD-запросов.

Статус «Прекращение обслуживания» (ПО) - статус абонента, наступающий после истечения статуса «Блокировка». Абоненту не доступны услуги Привет, обслуживание номера прекращается.

!Для того чтобы изменить статусы «ЗИС» и «Блокировка» на активный, клиенту нужно положить на счёт сумму, достаточную для установления статуса «Активный» на 180 либо на 365 дней.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ

привет
от velcom

Заключение договоров по Sim-картам

Работаем ТОЛЬКО с оригиналами документов!

Копии - не принимаем!

Даже заверенные нотариально!

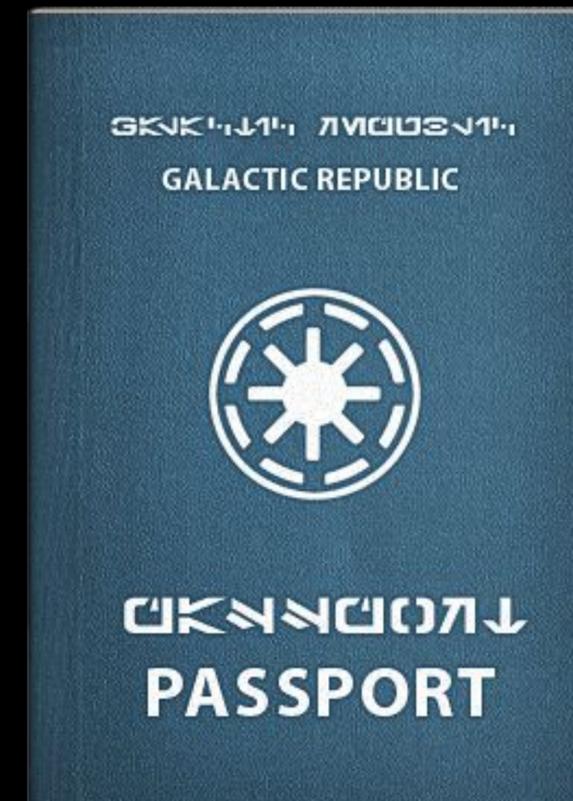
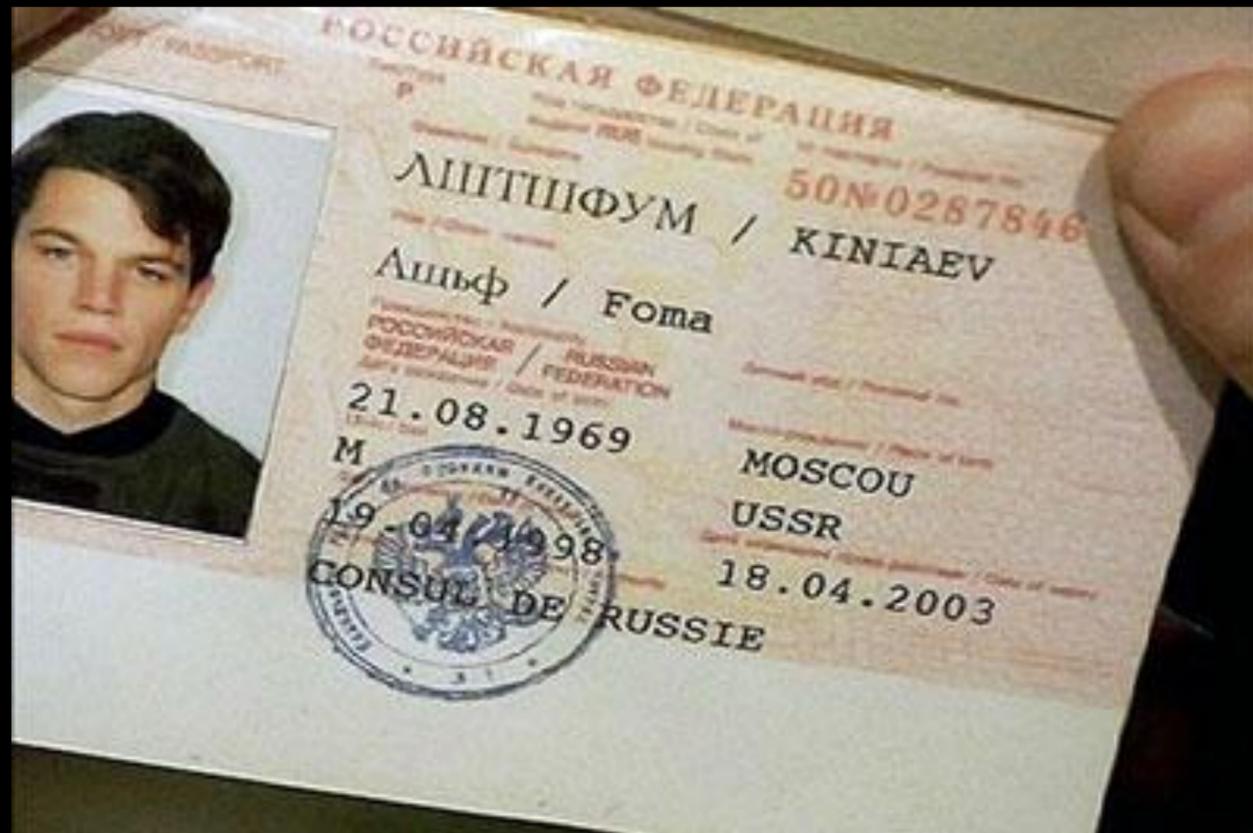


ПОДКЛЮЧЕНИЕ

привет
от velcom

Заключение договоров по Sim-картам

Остерегайтесь поддельных документов!



A1

ОКАЗАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Возврат ошибочных платежей

Куда положил деньги клиент?

МТС/Life:)

A1

Обращаться к оператору данной сети

Обращаться в ЦПиО/ППО

Самостоятельно

Заявитель - Плательщик

Заявитель - Не плательщик

Возврат на номер ФЛ
Почтовый перевод
На карт-счёт (Если оплата картой)*
*Только от 200р.

ТОЛЬКО на номер ФЛ
Плательщика

Через ИССА (Личный Кабинет)
*141*7#

- Отличие от правильного номера не более чем на 2 цифры
- Сумма платежа не превышает 30 р.
- С момента оплаты прошло не более 14 дней
- Количество запросов - не более 3 раз в месяц

Заявление стандартного образца (1 экземпляр)

Если ошибочный платёж был совершён на номер абонента Привет, то возврат можно осуществить ТОЛЬКО при наличии денежных средств на балансе абонента Привет, достаточных для возврата ПОЛНОГО ошибочного платежа



ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Тарифные планы

Клиентами УП «А1» могут стать и юридические лица - организации, а также индивидуальные предприниматели (ИП)

Клиентам - ЮЛ доступны для подключения те же тарифные планы А1, что и ФЛ (за исключением ТП Дома лучше, Пенсионный, Социальный, Lemon и ТП линейки Привет), а также корпоративные ТП, доступные на сегодняшний день.
Внимание! Подключать архивные ТП Юридическим лицам не предоставляется возможным.

Компания предлагает ЮЛ:

- Выгодные ценовые предложения
- Гибкие системы скидок
- Высокий уровень обслуживания
- Персональный подход к каждому клиенту

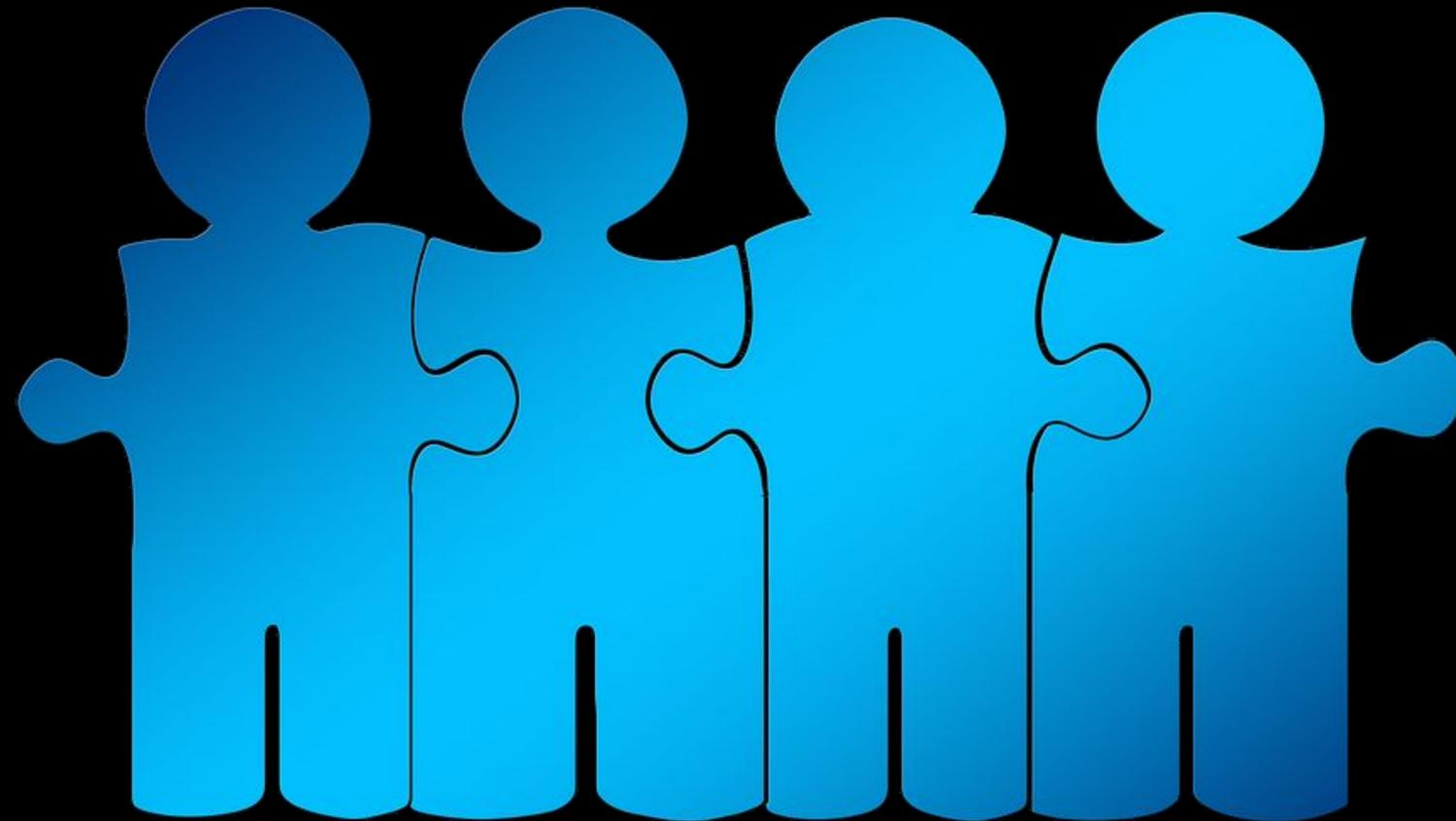


ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Закрытая абонентская группа

ЗАГ - специальная услуга для корпоративных клиентов, позволяющая объединить абонентские номера сотрудников, использующие корпоративные тарифные планы А1, в единую группу.

Внимание! Услуга ЗАГ доступна на архивных ТП, если клиент не сменил ТП на новый.



ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Закрытая абонентская группа. Преимущества.

Разговоры сотрудников друг с другом в рамках ЗАГ по стоимости 0 р.

Доступна для абонентов любых корпоративных ТП + ТП Менеджер и Менеджер+

Предоставляется по умолчанию - без дополнительных заявлений.
Изменения в ЗАГ происходят бесплатно, автоматически



ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Команда

Предоставляется клиентам ФЛ (кроме абонентов Привет), сотрудникам организаций, которые являются корпоративными клиентами

Даёт возможность совершать исходящие вызовы по специальной льготной стоимости на номера сотрудников организации, входящих с ними в ЗАГ

Полезно если сотрудник организации не желает переоформлять свою Sim-карту с ФЛ на ЮЛ

Для подключения услуги требуется заявление от организации и присутствие сотрудника организации, который желает подключить данную услугу.
Клиент может обратиться в ЦПиО либо в ППО. Во время оформления услуги сотрудник поверенного распечатает заявление стандартного образца



ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Заключение договоров по контрактным Sim-картам с ЮЛ

Руководитель организации	Доверенное лицо	Индивидуальный предприниматель
<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность2. Свидетельство о государственной регистрации ЮЛ3. Печать4. Документ, подтверждающий полномочия руководителя: <p>Коммерческой организации:</p> <ul style="list-style-type: none">- Приказ о назначении на должность- Трудовой договор/Контракт- Гражданско-правовой договор- Протокол органа, уполномоченного уставом организации, об избрании руководителем организации <p>Некоммерческой организации:</p> <ul style="list-style-type: none">- Удостоверение руководителя политической партии, общественного объединения, его союзов, фонда	<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность2. Свидетельство о государственной регистрации ЮЛ3. Печать (не обязательно)4. Доверенность на право подписи и получение ТМЦ со следующими данными:<ul style="list-style-type: none">- Дата и № доверенности- Наименование, Юр. адрес организации, выдавшей доверенность- ФИО, данные документа, удостоверяющего личность лица, которому выдана доверенность; название его должности- Конкретное право, которое позволено совершить лицу, которому выдана доверенность- Образец подписи лица, которому выдана доверенность- ФИО, должность и подпись руководителя, который выдает доверенность- Печать организации, которая выдала доверенность	<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность2. Свидетельство о государственной регистрации ЮЛ3. Печать (если есть)

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЮЛ

Алгоритм при заключении договоров по контрактным Sim-картам с ЮЛ

- 1. Позвонить в операционный отдел А1 по номеру 418 и предоставить/сверить информацию о клиенте - ЮЛ:**
 - Название организации
 - УНП (учётный номер плательщика) организации
 - Юридический адрес организации
 - Расчётный счёт
- 2. Проверить документы клиента**
- 3. Оформить документы**
 - Регистрационную форма (2 экземпляра)
- 4. Подписать документы:**
 - Подпись (печать) клиента
 - Подпись, печать сотрудника
- 5. Сделать копии документов клиента, если невозможно оставить оригинал**
- 6. Передать оформленный пакет документов с копиями документов клиента в Унитарное предприятие «А1» по e-mail dealer@A1.by**
- 7. Позвонить в операционный отдел А1 по номеру 418 и проверить получение документов операционным отделом**
- 8. Позвонить в операционный отдел А1 по номеру 418 и проверить активацию Sim-карт операционным отделом**
- 9. Оформить пакет документов для архива**

