

# Замена Симкарты Формат 4G

Предъявлен пользователем любой документ, удостоверяющий личность (список указан РП)

1. SIM-карта активна
2. Предъявлена подлежащая замене SIM-карта.
3. В WD, через регистрацию анонимного обращения, введи номер и проверь какой формат поддерживает sim-карта.



4. Прими заявление на замену сим на 4G.
5. Получен и подтвержден код проверки, отправленный экспертом линии 614.
6. Провести замену SIM-карты через линию 614

TELE2

В отдел обслуживания Tele2  
 ОТ Иванова Ивана Ивановича  
(ФИО пользователя)  
 Абонентский номер +7 (904) 123 45 67  
 Контактный номер 7 953 456 71 34  
 e-mail example@mail.ru

## Заявление о замене sim-карты пользователю

Я, Иванов Иван Иванович  
ФИО пользователя  
 документ, удостоверяющий личность 40 05 123321 место и дата выдачи \_\_\_\_\_  
серия номер  
ОВД Калининского р-на СПб 12.02.2005  
 код подразделения 516-763 пол м дата рождения 28.03.1983 место рождения г. Ленинград  
д/ж  
 адрес регистрации СПб, ул. Восстания, д. 1, кв. 1  
 миграционная карта: \_\_\_\_\_, прошу заменить sim-карту  
серия номер  
 по абонентскому номеру +7 (904) 123 45 67  
 Причина замены sim-карты утрача  
неправильность, утеря кража, смена формата  
 Условия приобретения sim-карты sim-карта была мне подарена летом 2008 г. в Санкт-Петербурге  
д/ж, место, где была приобретена

Подписывая настоящее заявление пользователь (далее - «субъект персональных данных») в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» дает согласие Оператору обработки персональных данных - Обществу с ограниченной ответственностью «Т2 Мобайл» (сокращенное наименование: ООО «Т2 Мобайл»), расположенному по адресу: 125212, Россия, г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 39А, стр. 1, на обработку следующих персональных данных: фамилия, имени, отчества, пола, даты и места рождения, реквизитов документа, удостоверяющего личность, данных миграционной карты, телефонного номера, адреса электронной почты и иной информации, указанной субъектом персональных данных в приложении к настоящему заявлению, для целей, связанных с принятием решения о замене sim-карты. Обработка персональных данных осуществляется Оператором персональных данных с использованием средств автоматизации и (или) без использования таких средств (смешанный тип обработки) путем сбора, записи, систематизации, накопления хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, передачи (распространения, предоставления, доступа), обезличивания, блокирования, удаления, уничтожения персональных данных. Персональные данные, указанные в настоящем заявлении, получены непосредственно от субъекта персональных данных. Настоящее согласие вступает в силу с даты подписания субъектом персональных данных настоящего заявления и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих вышеуказанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных путем письменного обращения к Оператору персональных данных.

К заявлению прилагается:  
 приложение со списком вопросов и ответов (заполняется пользователем при обращении за заменой sim-карты в связи с утратой/кражей/неисправности).  
 sim-карта, подлежащая замене (передается пользователем сотруднику салона/модуля Tele2 при обращении за заменой sim-карты в связи со сменой формата на micro/nano/4G).

Иванов И.И. \_\_\_\_\_ дд.мм.гггг г.  
ФИО пользователя подпись дата

Сведения, заполняемые сотрудником салона/модуля Tele2

Номер ICC ID выданного дубликата sim-карты: 897034762398451205639

Дата звонка	Номер телефона, с которого сотрудник звонил на 614	Код точки продаж	ФИО сотрудника салона/модуля Tele2	Номер заявки в Tele2	Дата замены sim-карты на линии 614	Подпись, сотрудник салона
дд.мм.гггг	7 953 457 12 54	12345	Петров П.П.	ТТ 45742467	дд.мм.гггг	

# Замена симкарты пользователю, НЕ АБОНЕНТУ

**Пользователь** – физическое лицо, **использующее абонентский номер**, но не являющееся Абонентом.

Абонент - физическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг связи и выделен абонентский номер

## Уточнить:

- причину замены sim-карты;
- наличие у Пользователя при себе неисправной sim-карты и пластиковой основы от нее, где указан PUK код и номер ICC ID.
- Выяснить знаком ли Пользователь с Абонентом, поддерживает с ним общение и/или знает его контактные данные, в таком случае замена sim-карты производится только при личном обращении Абонента в салон/модуль Tele2 с документом, удостоверяющим его личность.

## Сообщить эксперту линии 614 следующую информацию:

- свои ФИО (полностью);
- код точки продаж;
- место работы (наименование дилера);
- причину обращения;
- абонентский номер;
- данные Пользователя (ФИО; гражданство; дата рождения; наименование документа, удостоверяющего личность: серия, номер, дата выдачи, кем выдан; адрес местожительства);
- PUK код и номер ICC ID (при наличии).

**Сообщить Пользователю** о том, что ему необходимо ответить на все вопросы.

# Замена симкарты пользователю, НЕ АБОНЕНТУ

Приложить отсканированное Заявление с Приложением, в том числе скан/копию:

	Информация	Техническая проблема	Претензия к тарификации	Пожелания к продукту
<input checked="" type="checkbox"/> Жалоба/благодарность на работу сотрудника компании Tele2 (дилера Tele2)	<input type="checkbox"/>			
Входящий звонок/SMS от Tele2	<input type="checkbox"/>			
Нестандартное заявление	<input type="checkbox"/>			
Информация по номерам, оформленным на абонента	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ошибка заявок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Некорректная информация по тарифу/услуге (сайт/листочки Tele2, USSD, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Запрет обслуживания по доверенности	<input type="checkbox"/>			
Запрос компенсации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Восстановление ранее закрытого номера	<input type="checkbox"/>			
Чат с абонентами	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Заявка на замену сим пользователю (не владельцу по Договору)</b>	<input type="checkbox"/>			
Расторжение по Акции MBG	<input type="checkbox"/>			
Претензия на взаимозачет (п.5.2.2. Условий)	<input type="checkbox"/>			
Замена SIM абоненту другого региона	<input type="checkbox"/>			
Медленная разблокировка услуг		<input type="checkbox"/>		
Способ извещения об изменяемых тарифах на услуги тел.связи	<input type="checkbox"/>			

- той стороны sim-карты, где указан ICC ID (для случая замены по причине неисправности или смены формата на nano/micro);
- той стороны пластиковой основы от sim-карты, где указан PUK (при ее наличии у Пользователя).
- Указать номер созданной заявки в WebDealer на двух экземплярах Заявления о замене sim-карты, передать Пользователю несправную или подлежащую замене на формат micro/nano sim-карту и пластиковую основу от нее, один экземпляр Заявления о замене sim-карты без Приложения.
- Сообщить Пользователю:
- **а)** о сроке рассмотрения заявления - 14 (четырнадцать) рабочих дней;
- **б)** о способе уведомления о принятом решении посредством телефонного звонка на номер телефона, указанного в Заявлении в качестве контактного;
- **в)** в случае одобрения замены о необходимости обратиться в этот же салон/модуль Tele2 с Заявлением о замене sim-карты, документом, удостоверяющим личность, и sim-картой (в случаях, когда замена осуществляется по причине неисправности или смены формата на nano/micro).

# Подписки

Проверка и отключение подписок производится без предъявления паспорта!

1. Проверь наличие активных подписок у клиента - \*189# вызов
2. При необходимости отключи подписки через меню - \*189# вызов

Если клиент не согласен со списаниями за подписку и требует возврат денежных средств, то проинформируй клиента о том, что подключение таких подписок происходит в интернете с его согласия, например, при посещении какого-либо сайта.

Рекомендуй клиенту не посещать непроверенные ресурсы, а также установить антивирус. Предложи ограничить подключение подписок, которые подключаются на номер абонента при использовании им интернета (токсичные или web-подписки), с помощью команды \*931# вызов. Расскажи про \*189#.

Управление подписками абонента

Наименование	Действует с	Действует по	Стоимость, руб.	Период абон.платы	Всего списано, руб.	Провайдер
kinoclick.biz	22.08.2017	10.09.2017	30	Сутки	210	ООО "Т Медиа"

Нажми на наименование подписки:

Клиент: Филимонова Анна Александровна

Управление подписками абонента

Наименование	Действует с	Действует по	Стоимость, руб.	Период абон.платы	Всего списано, руб.	Провайдер
kinoclick.biz	22.08.2017	10.09.2017	30	Сутки	210	ООО "Т Медиа"

Наименование	kinoclick.biz
Действует с	22.08.2017
Действует по	10.09.2017
Стоимость, руб.	30
Период абон.платы	Сутки
Всего списано, руб.	210
Провайдер	ООО "Т Медиа"
Текст для подключения подписки	СТАРТ
Текст для отключения подписки	СТОП
Сервисный номер подписки	2317135
Краткое описание подписки	

Закреть

Обновить

Закреть

Отключить все



# Подписки

Если клиент не согласен со списаниями за подписку, которая начинается на 2317XXX, 4623XXX, 2137XXX, то оформи обращение "Контент - Отключить подписки- Подписки Web/War Click - Претензия к тарификации". Нажимать кнопку "Создать заявку" не нужно.

**Сообщи абоненту:** "Я понимаю ситуация неприятная, я передам ваш запрос специалистам на рассмотрение возврата средств. В случае положительного решения ожидайте возврат средств на счет в течение одной недели. Спасибо за понимание!"

**Внимание! Если ты видишь, подписки 3846001, 3846002 – подписки на сервисы [Playboy Club](#), [TV Club](#), стоимость указывается при подключении - под кнопкой согласия. Денежные средства не возвращаются, ТТ не составляем.**

**Сообщи абоненту:** Сожалею, что Вам пришлось столкнуться с подобной ситуацией. Подключение подписок может происходить в результате просмотра сайтов в интернете. При посещении какого-либо сайта Вам могут предложить оформить подписку, при этом открывается другая страница, на которой и происходит подключение. На этой странице указывается информация о подписке, есть кнопки согласия или отмены подключения услуги. Просим Вас быть внимательнее и не посещать непроверенные ресурсы, внимательно читать информацию во всплывающих окнах перед нажатием кнопок, а также рекомендуем Вам установить

Выбор причин эскалации заявки      Номер обратившегося: +79261987868      Тип SIM-карты: 4G/LTE

Тарифный план: Мой онлайн +  
Доступные средства: 245,78 руб.

war      Создать заявку      Тех.проблемы      Закрыть

	Информация	Техническая проблема	Претензия к тарификации	Пожалания к продукту
Интернет				
Услуги доступные при нуле и способы оплаты				
Дополнительные услуги				
Контент				
Отключить подписки				
Подписки Web/War click	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Другие подписки	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Нет подписок	<input type="checkbox"/>			
Возврат средств по подписке	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Всплывающие сообщения "Tele2 Тема"	<input type="checkbox"/>			
Контент услуги				

# Подписки Tele2 Тема

**Tele2-Тема** - это специальное приложение в обновленном Tele2-меню на SIM карте, которое позволяет абонентам Tele2 бесплатно получать на экраны своих мобильных телефонов сообщения с самой свежей информацией – новости бизнеса, спорта и культуры, курсы валют и прогноз погоды, а также анекдоты, афоризмы, возможность заказать новую мелодию, картинку или игру. В рамках услуги "Tele2-тема" абонентам предлагается семь тем вещания: "Инфо", "Музыка", "Игры", "Развлечения", "Гороскопы", "Юмор", "Анонсы"

- **Отключить подписку на выбор \*152\*9#, после набора команды необходимо перезагрузить телефон;**
- **Отключить все подписки\*152\*0#, после набора команды необходимо перезагрузить телефон.**

**Внимание!** При отключении подписки только с помощью кнопки "Отписать", в случае активированной бесплатной подписки "Tele2 Тема", всплывающие сообщения будут продолжать поступать абоненту.

**Если у абонента уже отключена подписка, но вещания продолжают поступать, то уточняем у абонента не использует ли он двухсимочный аппарат? Если вторая симка так же принадлежит оператору Tele2, то проверить наличие подписок и отключить Tele2-Тема.**

Если условия выполнены и уведомления продолжают поступать, то следует создать ТТ - Возврат средств по

**Подписке абоненту стандартную фразу:**

"Подключение подписок осуществляется с телефона ответом на PUSH-запрос, в рамках интерактивного сервиса "Tele2-тема" [через Tele2-меню, через Tele2-гид], а именно [название подписки]. Tele2-тема – это специальное приложение в обновленном Tele2-меню на SIM карте, которое позволяет абонентам Tele2 бесплатно получать на экраны своих мобильных телефонов сообщения с самой свежей информацией – новости бизнеса, спорта и культуры, курсы валют и прогноз погоды и др.

# Подписки Tele2 Тема

**Единственным исключением могут быть** только номера, используемые в оборудовании, их можно вычислить отсутствием звонков в "Invoice", также такие абоненты на линии предоставляют инфо, что SIM-карта используется в оборудовании. Составляем ТТ: Возврат средств по подписке -технические.

Если абонента интересует каким образом подписка была подключена на оборудовании, объясняем, что push-уведомления, поступающие на подобные устройства, автоматически подтверждаются самим устройством, что влечет подписку.

Если после предоставления информации абонент категорически не согласен с начислениями, составлять можно заявки на контент – Абонент ничего не заказывал. Но в описании обязательно расписать подробно, какие действия произвел ты для решения вопроса абонента.

# Изменение контактных и регистрационных данных

Учетные данные могут быть двух видов:

## Контактные данные

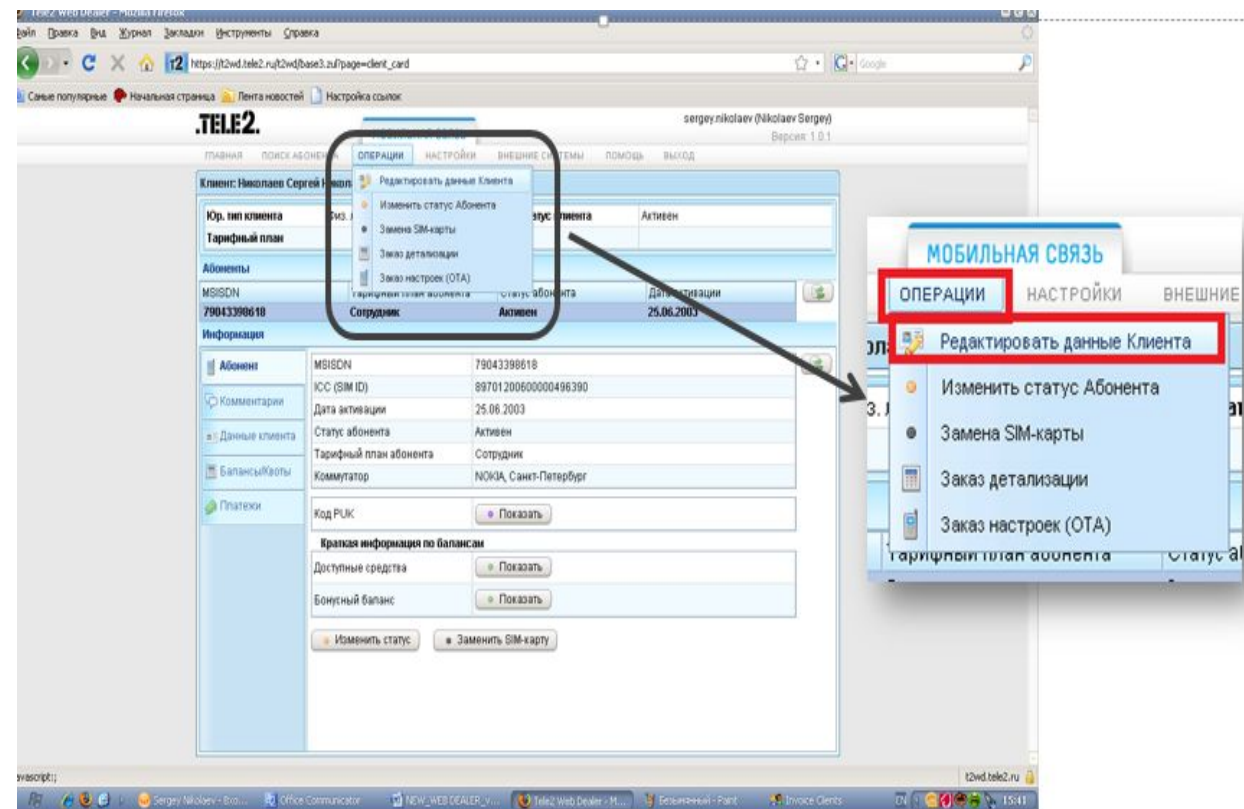
- адрес доставки,
- способ доставки,
- контактный телефон,
- адрес электронной почты,
- факс.

## Регистрационные данные

- ФИО,
- данные паспорта,
- адрес регистрации (прописка).

Изменение учетных данных возможно только в следующих случаях:

- обнаружение орфографических ошибок, допущенных при внесении данных,
- смена фамилии при вступлении в брак или расторжении брака (предоставлять Свидетельство при этом не обязательно),
- замены документа после его утери (меняется номер паспорта), смены фамилии/имени/отчества абонента по его желанию, окончание срока действия документа,
- при смене контактных данных абонента (телефона, эл. почты и т.п.).





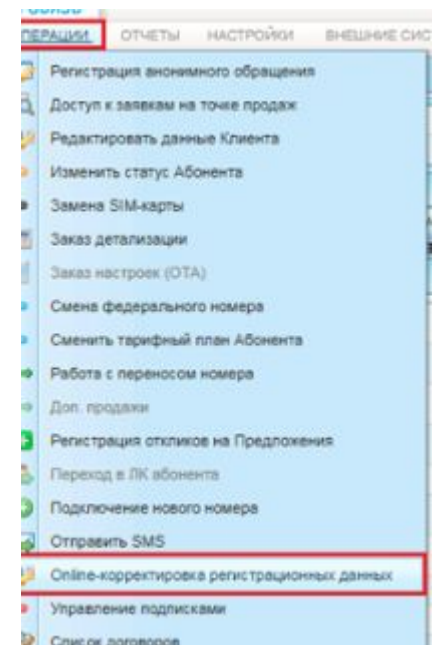
# Изменение регистрационных данных:

1. Проверь наличие паспорта, идентифицируй абонента посредством Web Dealer (осуществи вход в карточку клиента) или, в случае изменений в паспортных данных, по номеру 614 (набери код дилера).
2. Одновременно абонент заполняет заявление на изменение регистрационных данных (из КМ).
3. В закладке «Регистрация причин обращений» выбери **причину обращения «Корректировка ошибочных регистрационных данных»**, категория «Администрирование». Откроется окно создания заявки.

## **Я поменял паспорт, мне нужно у вас изменить данные**

1. Личное присутствие владельца SIM карты с паспортом
2. Заполняется: Заявление о внесении/изменении данных регистрации договора
3. При наличии частичного или полного несовпадения регистрационных данных абонента с данными биллинга, сотрудник салона/модуля Tele2 должен:
  - создать заявку в WD в разделе «Операции – Регистрация анонимного обращения»;
  - принять заявление установленного образца на изменение регистрационных данных.
4. При полном несовпадении регистрационных данных абонента сотрудник салона/модуля Tele2 оформляет заявку в WD только при предъявлении абонентом РФА. Заявка создается с типом **Корректировка ошибочных регистрационных данных**. Сотрудник салона/модуля Tele2 заполняет все поля заявки, сканирует и прикладывает заполненное абонентом заявление и предъявленный экземпляр РФА.

**Если ты делал клиенту замену SIM-карты, то онлайн-корректировку регистрационных данных ты сможешь выполнить через несколько минут после замены.**



Откроется окно отправки кода авторизации.

Нажми кнопку «Отправить абоненту», чтобы отправить sms с кодом.

На номер клиента придет sms с кодом, который он должен сообщить тебе. Код нужно будет ввести в пустое поле и нажать кнопку «Проверить»

После ввода корректного кода откроется форма с регистрационными данными абонента.

Исправь и заполни необходимые поля.

Обязательно заполни все поля, отмеченные звёздочкой.

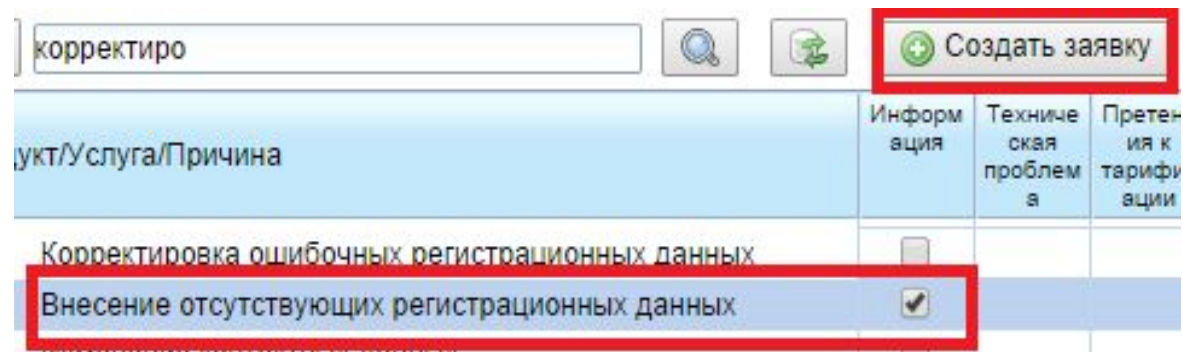
Нажми кнопку «Распечатать заявление», подпиши заявление у абонента. После этого

нажми кнопку «Сохранить»

## **Изменение регистрационных**

**Мне пришла sms с просьбой обратиться в Теле2 и сверить регистрационные данные**

1. Личное присутствие владельца с паспортом и SIM картой
2. Заполняется рег.форма, на ней делается отметка «Смс рассылка»
3. В случае, если номер заблокирован, разблокировка проводится по стандартной процедуре активации номера после входа в карточку клиента в WD.



# Переоформление

## Сообщи клиенту условия переоформления

### Стоимость услуги:

- Услуга бесплатная.
- Переоформление возможно только при положительном балансе на номере.
- Остаток средств на счете переносится новому владельцу.
- Остатки пакетов из тарифа **не** переносятся новому владельцу.
- Скидка по акции "[Связь в подарок](#)" **не** предоставляется новому клиенту.
- На балансе клиента должно быть достаточно средств для списания абонентской платы. Если денег на номере будет недостаточно, у клиента подключится непакетный тариф и будет действовать до тех пор, пока клиент не пополнит баланс на нужную сумму.

1. Личное присутствие нынешнего и будущего владельцев, с паспортами
2. Заполняется Заявление на переоформление договора
3. Заполняется рег.форма на нового владельца

Продукт/Услуга/Причина	Информация	Техническая проблема	Преимущества
Внесение отсутствующих регистрационных данных	<input type="checkbox"/>		
Изменение контактных данных	<input type="checkbox"/>		
<b>Переоформление с физ.лица на физ.лицо</b>	<input type="checkbox"/>		

### Важно!

- Приложи к заявке скан-копию регистрационной формы нового клиента и заявления на переоформление.
- Отдай клиенту его экземпляр регистрационной формы, экземпляр компании передай в офис в обычном режиме.

# Процедура работы с абонентами, включенными в автоматический процесс информирования и блокировки, с некачественно оформленными или отсутствующими Договорами на оказание услуг связи в архиве Tele2

Текст SMS-информирования: «Уважаемый абонент, 5 числа следующего месяца данная SIM-карта будет заблокирована. Просим обратиться в салон связи Tele2 с паспортом для уточнения информации по договору.

Подробнее 625 (беспл.) »

## **Действия:**

1. Проверить наличие сим-карты и паспорта (документа, удостоверяющего личность).
2. Заполнить регистрационную форму, на регистрационной форме сделать отметку «SMS-рассылка»;
3. Распечатать в двух экземплярах из КМ;
4. Получить подпись абонента;

Один экземпляр регистрационной формы отдаешь абоненту, второй экземпляр сканируется и остается в ЦПО для последующей передачи в бэкофис Tele2;

Передать заявку через WD. В закладке «Регистрация причин обращений» нажать кнопку «Создать заявку», в открывшемся окне создания заявки выбрать причину обращения «Внесение отсутствующих регистрационных данных», категория «Администрирование», заполнить поля и прикрепить скан копию РФА, подписанную



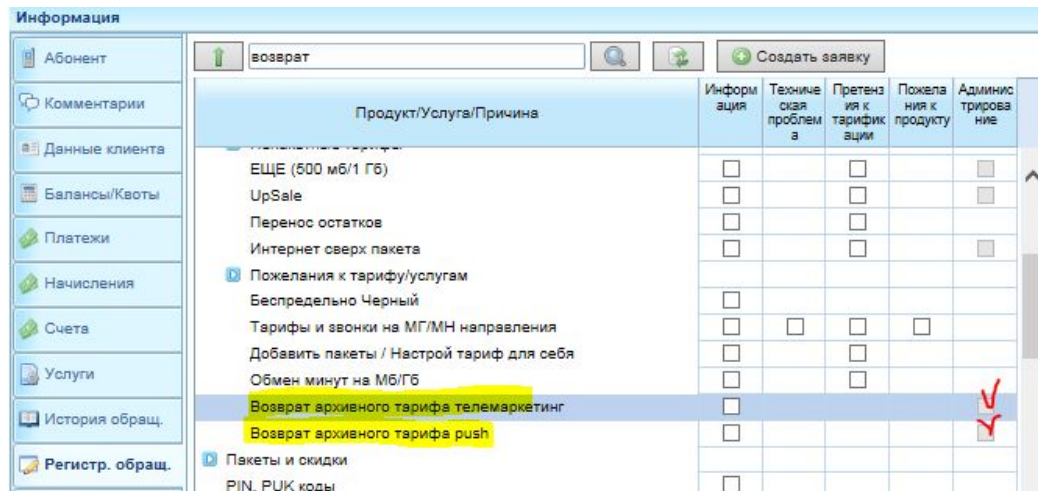
# Возврат предыдущего/архивного тарифного плана

Возврат предыдущего тарифного плана производится, если:

- тарифный план был ошибочно изменен сотрудником Tele2;
- не списывается абонентская плата за новый тариф (производится возврат на прежний тариф и повторная смена на новый, чтобы абонентская плата списалась за новый тариф).

Возврат предыдущего **архивного** тарифного плана производится, если:

- тарифный план был изменен сотрудником Tele2, или абонентом после звонка сотрудника Tele2;
- тарифный план был изменен через Push-сообщение от Tele2.



Информация

Абонент

Комментарии

Данные клиента

Балансы/Квоты

Платежи

Начисления

Счета

Услуги

История обрац.

Регистр. обрац.

возврат

Создать заявку

Продукт/Услуга/Причина	Информация	Техническая проблема	Претензия к тарификации	Пожелания к продукту	Администрирование
ЕЩЕ (500 мб/1 Гб)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
UpSale	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Перенос остатков	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Интернет сверх пакета	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Пожелания к тарифу/услугам	<input checked="" type="checkbox"/>				
Беспредельно Черный	<input type="checkbox"/>				
Тарифы и звонки на МГ/МН направления	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Добавить пакеты / Настрой тариф для себя	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Обмен минут на Мб/Гб	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Возврат архивного тарифа телемаркетинг	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Возврат архивного тарифа push	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Пакеты и скидки	<input checked="" type="checkbox"/>				
PIN, PUK коды	<input type="checkbox"/>				

## Действия

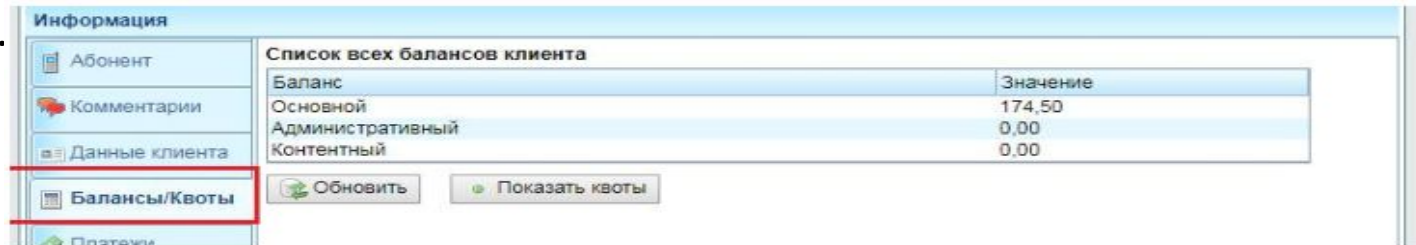
1. Обращаемся на линию 614 с просьбой вернуть предыдущий/архивный тарифный план.
2. Принимаем у абонента [заявление на смену тарифа из КМ](#). На заявлении обязательно ставит отметку об отработке вопроса абонента на линии 614.
3. Если оператор 614 сообщает о невозможности возврата архивного ТП, сотрудник салона/модуля Tele2 составляет заявку в WD. Для этого осуществляет вход в карточку клиента в программе WebDealer (далее по тексту - WD) по номеру предъявленного абонентом документа, удостоверяющего личность, и абонентскому номеру. Выбирает «Возврат архивного тарифного плана push» - если со слов абонента, смена тарифа была через push-сообщение, в остальных случаях выбирает «Возврат архивного тарифного плана телемаркетинг».
4. К заявке прикрепляет заявление на смену тарифного плана.
5. Оригинал заявления передает в Tele2 согласно графику.

# Заккрытие абонента

Если клиент хочет расторгнуть договор, уточни, что у него случилось. Постарайся решить проблему клиента. Например, подобрать тариф по потребностям, отключить или подключить услуги.

Расторгнуть номер может только владелец договора с документом, удостоверяющим личность, или его представитель с нотариальной доверенностью.

Убедись, что баланс клиента положительный

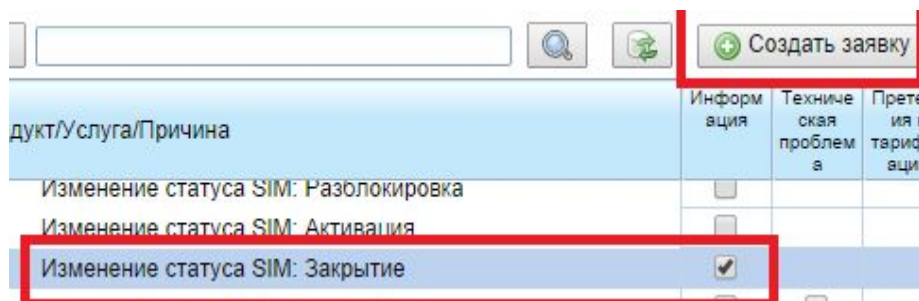


Баланс	Значение
Основной	174,50
Административный	0,00
Контентный	0,00

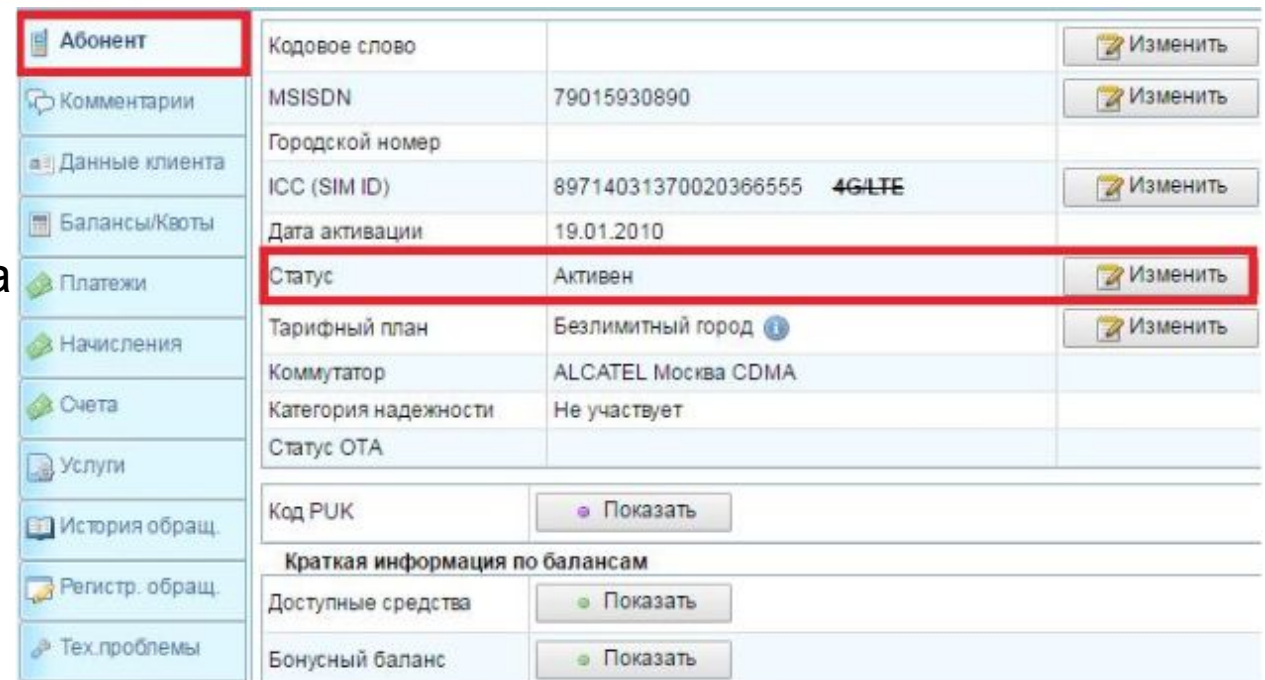
Чтобы расторгнуть номер, у клиента на счёте должен быть положительный баланс. Если на основном балансе отрицательная сумма, сообщи клиенту, что ему нужно пополнить счет.

Если подключен обещанный платёж, проверь, чтобы на балансе была достаточная сумма для его погашения.

Заблокировать SIM – карту



Информация	Техническая проблема	Претензия и тарифация
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		



Кодовое слово		Изменить
MSISDN	79015930890	Изменить
Городской номер		
ICC (SIM ID)	89714031370020366555 4G/LTE	Изменить
Дата активации	19.01.2010	
<b>Статус</b>	Активен	<b>Изменить</b>
Тарифный план	Безлимитный город	Изменить
Коммутатор	ALCATEL Москва CDMA	
Категория надежности	Не участвует	
Статус OTA		
Код PUK	Показать	
Краткая информация по балансам		
Доступные средства	Показать	
Бонусный баланс	Показать	



# Создай заявку на расторжение

В закладке "Регистрация обращений" выбери причину обращения "Изменение статуса SIM: закрытие".

Абоненты

MSISDN/Гор. номер 79043227300	Тарифный план Мой разговор	Статус Активен	Дата активации 26.08.2003
----------------------------------	-------------------------------	-------------------	------------------------------

Информация

Абонент

Комментарии

Данные клиента

Балансы/Квоты

Платежи

Начисления

Счета

Услуги

История обрац.

**Регистр. обрац.**

Тех.проблемы

Продукт/Услуга/Причина	Информация	Техническая проблема	Претензия к тарификации	Пожелания к продукту	Администрирование
Интернет					
Услуги доступные при нуле и способы оплаты					
Дополнительные услуги					
Контент					
Нетипичные услуги ДЗО	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Роуминг					<input type="checkbox"/>
Абонентское обслуживание					
Рассылки/SMS о нуле		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Офисы продаж и дилеры		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Номера самообслуживания - IVR		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Команды самообслуживания - USSD		<input type="checkbox"/>			
Изменение статуса SIM: Блокировка	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Изменение статуса SIM: Приостановление	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Изменение статуса SIM: Разблокировка	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Изменение статуса SIM: Активация новой SIM	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
<b>Изменение статуса SIM: Закрытие</b>	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>

Создать заявку

## Реквизиты для перечисления средств\*:

Наименование банка (ОСБ № отдела, № филиала)
КПП банка
ИНН банка
Корреспондентский счет
БИК
Расчетный счет банка
№ лицевого счета (20 цифр)
Наименование получателя платежа (название организации или ФИО полностью)

TELE2

В отдел обслуживания Tele2

## ЗАЯВЛЕНИЕ НА РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

Я, \_\_\_\_\_  
(указывается полностью ФИО Абонента или Представителя Абонента)

### Сведения об Абоненте/Представителе Абонента:

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Кем выдан (без сокращений) \_\_\_\_\_

Код подразделения \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Дата выдачи \_\_\_\_\_ Гражданство \_\_\_\_\_ Дата рождения \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Заполняется, если не совпадает с адресом регистрации: адрес места жительства (место пребывания) \_\_\_\_\_

Миграционная карта: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ Дата выдачи \_\_\_\_\_ срок действия \_\_\_\_\_ Начало \_\_\_\_\_ Окончание \_\_\_\_\_

Кем выдана (без сокращений) \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Заполняется в случае обращения Представителя, действующего от имени Абонента на основании Доверенности: Номер доверенности \_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_ зарегистрировано в реестре № \_\_\_\_\_

прошу расторгнуть договор об оказании услуг связи № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
мобильный номер +7 \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ в связи с \_\_\_\_\_

Неиспользованный остаток денежных средств, внесенных как аванс по договору, прошу:

- Считать внесенными в качестве авансового платежа по другому лицевому счету с номером телефона TELE2: +7 \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, зарегистрированным на \_\_\_\_\_
- Перечислить на р/сч в банке \_\_\_\_\_  
(ФИО получателя полностью)

Банковские реквизиты указаны в приложении к Заявлению

Абонент подтверждает, что проинформирован о необходимости уведомления банков и иных третьих лиц, оказывающих абоненту услуги с использованием выделенного Оператором телефонного номера, о прекращении использования данного номера и обязуется направить такие уведомления.

В соответствии с Федеральным законом ФЗ-115 от 07.08.2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма настоящим подтверждаю, что при совершении финансовой операции по возврату аванса действую к выгоде (нужное отметить)

- Собственной
- Выгодоприобретателя (при выборе данного пункта, обязательно заполнить таблицу ниже)

### Регистрационные данные выгодоприобретателя (лицо, в интересах которого действует абонент/Представитель)<sup>1</sup>

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. выгодоприобретателя – физического лица или название организации)

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_ Серия \_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_ Дата выдачи \_\_\_\_\_

Кем выдан (без сокращений) \_\_\_\_\_

Код подразделения \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Гражданство \_\_\_\_\_ Дата рождения \_\_\_\_\_

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

ИНН (организации или физ. лица (при наличии)) \_\_\_\_\_ ОГРН \_\_\_\_\_

Адрес (место нахождения, тел, факс) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Ф.И.О. Абонента или Представителя \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Достоверность данных Абонента/Представителя подтверждаю на основании предоставленного документа, удостоверяющего личность.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О. сотрудника, принимающего заявление \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Заполняется, если указано, что абонент действует к выгоде третьего лица

# Расторжение

Если абонент планирует перенести дс на номер Tele2 оформленный на него в поле Зарегистрированным на указываете ФИО а

Считать внесенными в качестве авансового платежа по другому лицевому счету с номером телефона TELE2: +7 \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_-\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, зарегистрированным на \_\_\_\_\_

Если абонент планирует перенести дс на номер Tele2 оформленным на другого абонента, в этом случае необходимо заполнить поле выгодоприобретателя

Регистрационные данные выгодоприобретателя (лицо, в интересах которого действует абонент/Представитель) <sup>1</sup>			
_____ <i>(Ф.И.О. выгодоприобретателя – физического лица или название организации)</i>			
Документ, удостоверяющий личность: _____	Серия _____	Номер _____	Дата выдачи _____
Кем выдан (без сокращений) _____	_____		
Код подразделения _____	Гражданство _____	Дата рождения _____	
Адрес регистрации _____			
Адрес места жительства _____			
ИНН (организации или физ. лица (при наличии)) _____		ОГРН _____	
Адрес (место нахождения, тел, факс) _____			

Сообщи абоненту максимальный срок исполнения заявки на расторжение: 30 дней.

Я раньше пользовался номером, а сейчас он заблокирован, его можно восстановить

1. Заявление на восстановление ранее закрытого номера.
2. Обязательно получить информацию о возможности восстановления и категорийности номера, позвонив на линию 614.

Не забывайте, что смена номера платная, в зависимости от категории.

Так же ЗАПОЛНИТЕ РЕГ.ФОРМУ.

Продукт/Услуга/Причина	Информация	Техническая проблема	Привязка
Ошибка заявок	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Некорректная информация по тарифу/услуге (сайт/листовки)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Запрет обслуживания по доверенности	<input type="checkbox"/>		
Запрос компенсации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Восстановление ранее закрытого номера</b>	<input type="checkbox"/>		