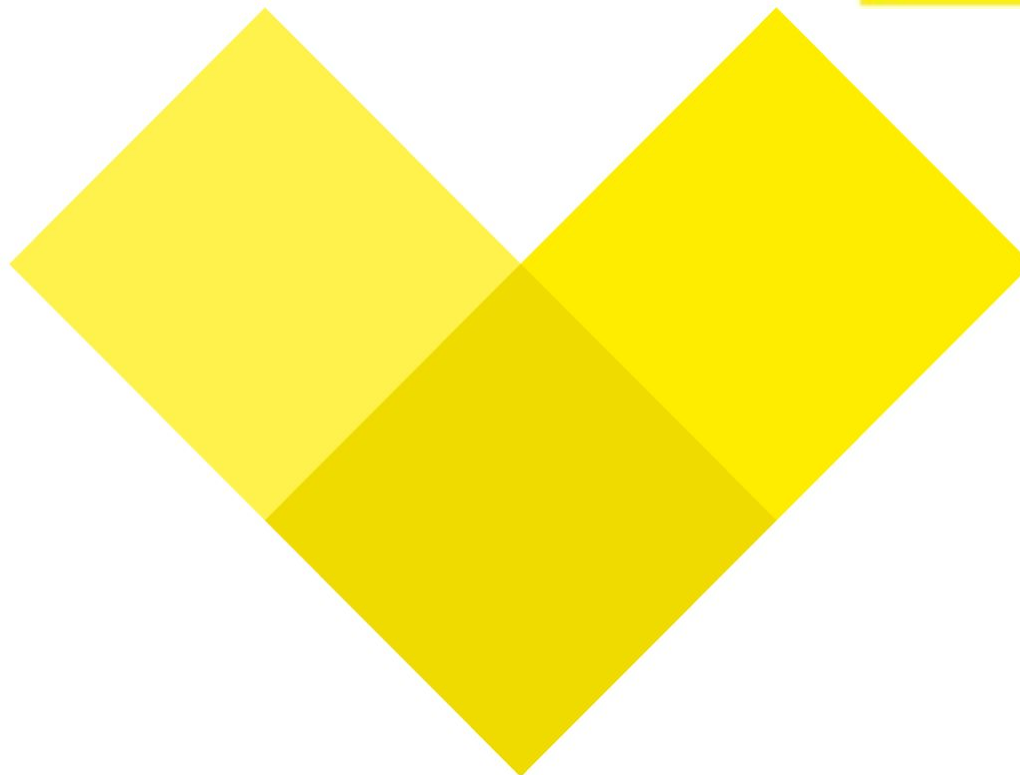




velcom



Основы операторского продукта унитарного предприятия Велком

velcom



СОДЕРЖАНИЕ:

1. Информация о компании Унитарное предприятие «Велком».

(В данном разделе вы познакомитесь с историей компании и основными услугами)

2. Словарь абонента.

(Вы изучите основные термины компании Велком и сможете давать профессиональную консультацию клиенту)

3. Тарифные планы.

(В этом разделе, мы узнаем на какие тарифные планы мы сможем подключить клиента и что каждый из них включает себя. Также узнаем какие особенности каждого из них.)

4. Подключение.

(Вы изучите типы клиентов и документы, которые каждый из них Вам должен предоставить. Узнаем в какой программе необходимо подключать клиентов и какие документы необходимо формировать. Это поможет вам меньше ошибаться и правильно обслуживать клиентов.)

5. Подключение и обслуживание юридических лиц.

(Кто такие юридические лица? Какие документы они должны предоставить? На какие тарифные планы мы подключим данных клиентов? Что такое корпоративные тарифные планы? На все эти вопросы, вы получите ответы в этом пункте)

**Всю информацию необходимо изучать с помощью презентации ,
дополнительного материала (Приложение 1), САЙТОВ**

(<http://www.velcom.by/>/<http://www.velcom.by/>, <http://www.privet.by/>)



Информация о компании Унитарное предприятие «Велком».

О КОМПАНИИ

velcom = vel + com

velocity - скорость, быстрота.

communications - 1) связь, средства связи;

2) коммуникация, взаимодействие, передача информации.

Начало коммерческой деятельности Компании - 16 апреля 1999 г.

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

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





О КОМПАНИИ

ТОВАРНЫЕ ЗНАКИ

Существуют обозначения, которые позволяют отличать компанию Унитарное предприятие «Велком» от других операторов, предоставляющих услуги электросвязи. Это – товарные знаки:



velcom® - товарный знак **всей** компании (здесь и далее – Унитарное предприятие «Велком»). <http://www.velcom.by/>

velcom

привет
BY VELCOM

ПРИВЕТ® - товарный знак припейд - системы компании (набор услуг мобильной связи, предоставляемых по предоплате, с тарификацией в режиме реального времени). <http://www.privet.by/>

Все абоненты сети velcom делятся на две основные группы в зависимости от системы расчетов услуг связи:

абоненты postpaid («post» - с англ. «после»), которые обслуживаются на тарифных планах velcom (с абонентской платой). Система postpaid рассчитывает стоимость услуг связи **после** их оказания.

абоненты prepaid («pre» - с англ. «до»), которые обслуживаются на тарифных планах ПРИВЕТ (без абонентской платы). Система prepaid рассчитывает стоимость услуг связи **до** их оказания.

О КОМПАНИИ

Тарифные планы

привет
of velcom

ТП ПРИВЕТ (без АП)

Платформа Привет

система **PREPAID**

- Мгновенный расчет (**SMS – уведомление**)
- Баланс: только **«+»**
- Форма работы: только с ПО

абоненты ПРИВЕТ



ТП **velcom** (с АП)

Платформа Велком

система **POSTPAID**

- Расчет в течении **24** часов
- Баланс: **«+»/ «-»**
- Форма работы: с ПО/ без ПО

абоненты **velcom** (кроме
абонентов ПРИВЕТ)

абоненты компании/ абоненты **velcom**



Номера телефонов справочно-информационной службы Унитарного предприятия «Велком»

Справочно-информационная служба (далее - **СИС**) компании velcom позволяет абонентам получать консультации по телефону. Формат набора номеров **СИС** для абонента зависит от того, с какого номера (телефона) происходит набор, а также от того, на каком тарифном плане обслуживается абонент, совершающий звонок в **СИС** (ТП velcom или ТП ПРИВЕТ).

Сотруднику поверенного (заместителя) необходимо знать правила набора номеров **СИС** для консультации абонентов:

410 411- 0	С номера (телефона) абонентов velcom (кроме абонентов ПРИВЕТ)
411- 3	С номера (телефона) абонентов ПРИВЕТ
(017) 330 30 30	Номер фиксированной сети (с кодом г. Минска)
150	С номера (телефона) абонентов velcom (тарифицируется как «внутрисетевой» согласно тарифному плану абонента, первые 15 секунд не тарифицируются) / телефона фиксированной сети на всей территории Республики Беларусь.
+375 29 6000411 +375 17 330 30 30	С номера (телефона) абонентов velcom (кроме аб. ПРИВЕТ) - в том числе в роуминге
+375 29 9000411 +375 17 330 30 30	С номера (телефона) абонентов ПРИВЕТ - в том числе в роуминге



Номера телефонов (автоответчиков) для получения информации

Для удобства абонентов существуют номера быстрого доступа. После набора данных номеров с мобильного телефона абонент velcom может прослушать автоинформатор.

412	Об остатке денежных средств на лицевом счете клиента; доступен абонентам velcom (кроме абонентов ПРИВЕТ) Об остатке денежных средств и сроке действия статуса Активный; доступен абонентам ПРИВЕТ (тарифицируется как «внутрисетевой» согласно тарифному плану абонента, первые 15 секунд не тарифицируются)
413	О количестве неиспользованных (целых) минут и SMS, включенных в абонентскую плату; доступен абонентам velcom (кроме абонентов ПРИВЕТ).

Внимание!

Вызовы на номера **410, 411, 413** доступны круглосуточно и не тарифицируются.

Номер сети velcom **412** доступен круглосуточно, для абонентов velcom (кроме абонентов ПРИВЕТ) - не тарифицируется, для абонентов ПРИВЕТ тарифицируется согласно тарифному плану (доступен только в статусе «Активный»).

Без взимания оплаты.



Правила набора номеров

Форматы и правила

Формат набора	Правила набора	Примеры
Местный	абонентский номер	7121212
Республиканский (междугородний)	8 0 код города/код оператора – абон. номер или 0 код города/код оператора – абон. номер	8 0 17 3303030 0 44 7121212
Международный	+ код страны – код города/код оператора–абон. номер, или 8 10 код страны – код города/код оператора–абон. номер или 00 код страны – код города/код оператора–абон. номер	+ 375 17 3303030 + 375 44 7121212 8 10 375 17 3303030 8 10 375 44 7121212 00 375 17 3303030 00 375 44 7121212

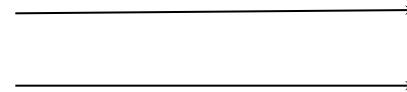
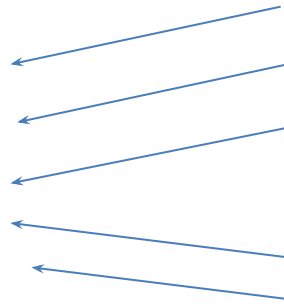


Правила набора номеров

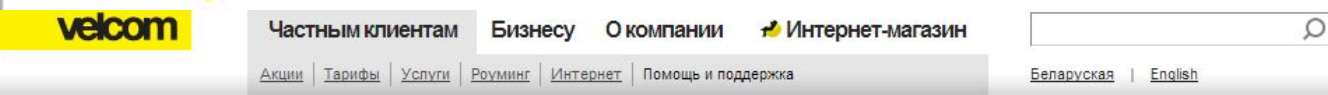
Чтобы узнать свой номер в [международном формате](#) (с кодом-префиксом), отправьте со своего мобильного телефона USSD-запрос *147#клавиша вызова.

Номера velcom – это номера следующего вида:

- 29 1XXXXXX
- 29 3XXXXXX
- 29 6XXXXXX
- 29 9XXXXXX
- 44 4XXXXXX
- 44 5XXXXXX



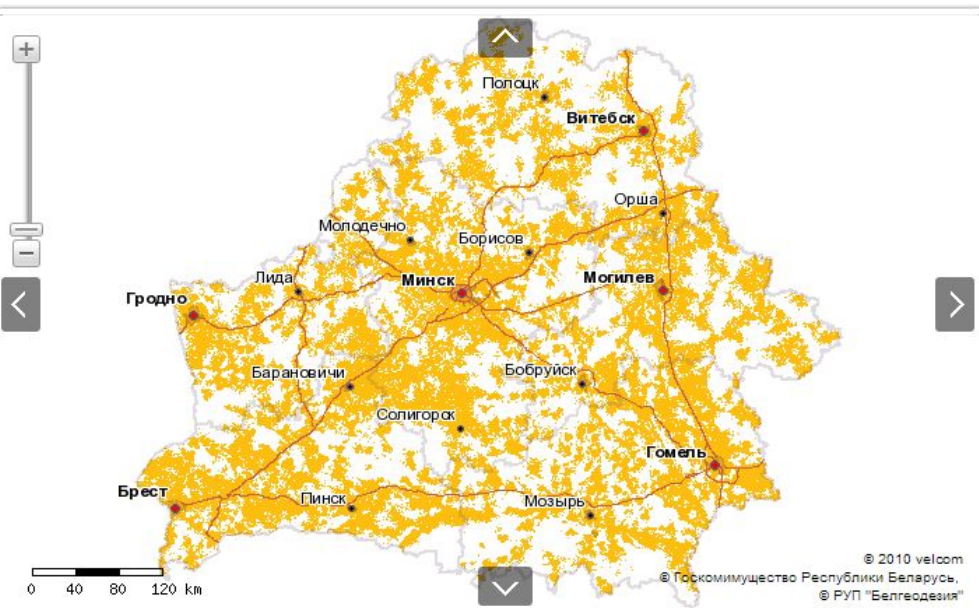
Покры́тие



Частным клиентам · Помощь и поддержка · Покры́тие

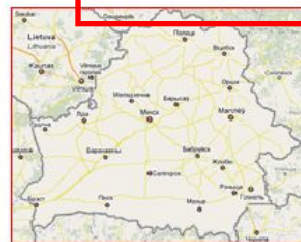
Карта покрытия velcom

Показать на весь экран



Беларусь

Покры́тие 3G (UMTS)



Поиск

Введите название н.п.

Включить
3G

Ввести название
населённого
пункта

Чтобы посмотреть есть ли 3G покрытие в определенном населенном пункте, необходимо воспользоваться покрытием.

<http://www.velcom.by/ru/private/support/coverage>



ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Для подключения на ТП velcom (postpaid) необходимо заключить договор об оказании услуг электросвязи.

Договор – это документ, регулирующий отношения клиента и компании.

Форма договора является универсальной для всех тарифных планов velcom и единой для физических и юридических лиц.

Договор заключается с **клиентом**, т.е. с гражданином (физическим лицом) либо с организацией/индивидуальным предпринимателем (юридическим лицом).

С клиентом оформляются документы для подключения, после чего обе стороны (клиент и компания velcom) приобретают права и обязательства друг перед другом.

Подписание договора клиентом не требуется, т.к. договор **публичный (с 02.03.2009)**, это значит, что условия такого договора одинаковы для всех клиентов. Фактом подписания договора является подписание к нему документа, который называется **Регистрационная форма**.

Любые последующие изменения в договоре распространяются на всех подписавших его клиентов, с момента публикации новой версии договора на сайте www.velcom.by. Любые последующие изменения в договоре распространяются на всех подписавших его клиентов, с момента публикации новой версии договора на сайте www.velcom.by. Любые последующие изменения в договоре распространяются на всех подписавших его клиентов, с момента публикации новой версии договора на сайте www.velcom.by. Любые последующие изменения в договоре распространяются на всех подписавших его клиентов, с момента публикации новой версии договора на сайте www.velcom.by.

velcom

Клиенты – физические лица и юридические лица заключают новые договора с компанией



СЛУЖБЫ СЕРВИСА АБОНЕНТА

- **USSD** (Unstructured Supplementary Service Data) – это технология, позволяющая организовать высокоскоростное интерактивное взаимодействие (обмен информацией) между абонентом и сервисным приложением оператора в режиме реального времени.

Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании www.velcom.by. Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании www.velcom.by. Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании www.velcom.by. Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании www.velcom.by.

- **ИССА (Интернет-служба сервиса абонента)(Личный кабинет)** - это услуга, позволяющая абонентам самостоятельно получать финансовую информацию о лицевом счете, вносить платежи, изменять набор дополнительных услуг (см. сайт компании), а также совершать ряд других операций без участия сотрудников отдела обслуживания Компании.

Подробную информацию о сервисе можно получить на сайте компании <http://www.velcom.by>. **АССА (Автоматическая служба сервиса абонента)** - Автоматическая служба сервиса абонента это удобная возможность получить информацию о лицевом счете, остатке минут, SMS, услугах компании, а также подключить или отключить ряд дополнительных услуг.



Код доступа

Код доступа – последовательность букв и/или цифр, указываемая абонентом в заявлении установленного образца и служащая для идентификации абонента при обращении в справочно-информационную службу компании, а также при личном обращении в центр продаж и обслуживания компании.

Клиент может назначить/изменить или отказаться от использования Кода доступа, обратившись лично в ЦПиО с письменным заявлением установленного образца. Код доступа может быть использован абонентом (кроме абонентов ПРИВЕТ) для подключения или отключения дополнительных услуг компании:

Как пользоваться

- Для использования Кода доступа следует позвонить в справочно-информационную службу Компании и, сообщив оператору Код, назвать желаемую операцию (подключение/отключение определенной 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/отключения одной и той же дополнительной услуги предоставляется абоненту 1 раз в сутки (24 часа).
- Удаление Кода доступа абонентам ПРИВЕТ не предоставляется!



Словарь абонента.

Абонент

пользователь услуг электросвязи, которому выделен определенный абонентский номер и SIM-карта.

Абонентский номер

телефонный номер, присвоенный Абоненту при заключении договора на предоставление услуг сотовой связи.

Абонентская плата

обязательный ежемесячный платеж за предоставляемые услуги, взимаемый с Абонента в соответствии с тарифным планом и независимый от объема используемых Абонентом услуг.

Биллинговая система

сертифицированная автоматизированная система оператора, для учета операций по потреблению и оплате услуг связи.

Баланс

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

Входящий вызов (соединение)

звонок, который принимает абонент (или устройство, подключенное к мобильному телефону, например, факс-модем)

Договор об оказании услуг электросвязи (Договор)

договор между оператором и клиентом, регулирующий их взаимоотношения в процессе оказания услуг связи.

Единица тарификации (тарификация)

единица времени или объема информации, за которую взимается плата в соответствии с тарифным планом.

Исходящий вызов (соединение)

звонок, инициатором которого является абонент.



Словарь абонента.

Клиент

физическое или юридическое лицо, заключившее с оператором договор об оказании услуг электросвязи и получившее для этих целей абонентский телефонный номер (номера).

Код доступа

последовательность букв и/или цифр, служащая для идентификации абонента при обращении в справочно-информационную службу компании, а также при личном обращении в центр продаж и обслуживания компании.

Международные звонки

возможность осуществлять вызовы за пределы Республики Беларусь, в том числе находясь в международном роуминге совершать звонки за пределы страны пребывания.

Одноразовый взнос

единовременный платеж, который взимается при оказании дополнительных услуг.

Оператор связи

юридическое лицо, имеющее право на предоставление услуг связи.

Предоплата

авансовый платеж.

Подключение к сети

заключение между клиентом и оператором договора об оказание услуг электросвязи, получение клиентом SIM-карты и ее активация.

Роуминг (международный роуминг)

процедура предоставления услуг мобильной связи абоненту одного оператора в сети другого оператора.

Стандарт сотовой связи

система технических параметров и соглашений для обеспечения функционирования системы сотовой связи



Словарь абонента.

Тариф

стоимость услуги, установленная оператором связи.

Тарификация

взимание платы за услуги связи; единица времени или объема информации, за которую взимается плата в соответствии с тарифным планом (*см. Единица тарификации*).

Тарифный план

стандартная форма, в которой указывается перечень возможных услуг связи оператора и порядок определения их стоимости.

Трафик

информация (голос, факс, данные), передаваемая по сети.

IMEI (International Mobile Equipment Identity)

международный идентификатор мобильного устройства, уникален у каждого мобильного терминала.

IMSI (International Mobile Subscriber Identification)

международный серийный номер подписчика, уникален у каждого абонента.

персональный разблокировочный код для SIM-карты.

SIM (Subscriber Identity Module)

модуль идентификации абонента, который обеспечивает доступ абонента к услугам связи оператора и является необходимым элементом любого телефона стандарта GSM/ UMTS.

SMS (Short Message Service)

служба передачи коротких текстовых сообщений, короткое текстовое сообщение.

SMS-роуминг

услуга, позволяющая абонентам velcom принимать и отсылать только SMS, находясь в сетях других операторов.



**Подключени
е.**



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 на сетях электросвязи».

Во исполнение указанных документов с 18 сентября 2016 при осуществлении **подключения или переоформления ФЛ или ЮЛ** к сети velcom (в том числе, абоненты PRIVET 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)
- Если клиент приобретает несколько SIM, то на каждую СИМ создается **отдельный** файл.
- **Если по каким-либо причинам съемка невозможна (не работает фотоаппарат) или клиент не соглашается на фото-/видеофиксацию - подключение/переоформление осуществлять ЗАПРЕЩЕНО!**

!!!Работаем только с оригиналами

заявлений!!!

Заключение договоров с гражданами Республики Беларусь и с гражданами, приравненными к ним

В соответствии с распоряжением руководства Унитарного предприятия «Велком» клиенты-физические лица имеют возможность подключить **не более 5 новых абонентов в неделю.**

Документы, выдаваемые клиенту–физическому лицу при подключении:

1. При заключении договора по ТП velcom:

- Регистрационная форма (дата оформления = дата заключения договора):
при подключении гражданина Республики Беларусь, а также иностранного гражданина либо лица без гражданства, имеющего вид на жительство в Республике Беларусь;
при подключении иностранного гражданина без вида на жительство.
- Счет на оплату (клиент счет не подписывает).

2. При подключении ПРИВЕТ:

Регистрационная форма ПРИВЕТ (экземпляр абонента).

К гражданам, приравненным к гражданам Республики Беларусь, относятся иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе граждане Российской Федерации, получившие разрешение на постоянное проживание в Республике Беларусь.

Заключение договоров с физическими лицами, гражданами Республики Беларусь, с гражданами Российской Федерации, с иностранными гражданами и лица без гражданства, получившими разрешение на постоянное проживание в Республике Беларусь осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

- для граждан Республики Беларусь – при предъявлении действительного паспорта гражданина Республики Беларусь с отметкой о регистрации (прописке) в Республике Беларусь;
- для граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, получивших разрешение на постоянное проживание в Республике Беларусь – при предъявлении действительного вида на жительство в Республике Беларусь с отметкой о регистрации (прописке) в Республике Беларусь.

velcom



Заключение **!!!Работаем только с оригиналами заявлений!!!** договоров с гражданами Республики Беларусь и с гражданами, приравненными к ним

Для граждан Республики Беларусь, выехавших за границу на постоянное место жительства с сохранением белорусского гражданства действительным является **паспорт серии РР** с неистекшим сроком действия.

Заключение договора по такому паспорту возможно в следующих случаях:

- при наличии в паспорте серии РР отметки (штампа) Консульства Республики Беларусь в стране проживания данного гражданина: **«Принят на консульский учет»**;
- при наличии отметки о прописке (регистрации) в той стране, куда гражданин выехал на постоянное место жительства (чаще всего, прописка (регистрация) встречается, если гражданин выехал на постоянное место жительства в одну из стран СНГ);
- при наличии отметки о регистрации в Республике Беларусь (данная отметка ставится в случае, если гражданин так и не выехал на постоянное место жительства в другую страну).

В документе, удостоверяющем личность, сотрудник обязан проверить:

- принадлежность документа лицу, его предоставившему (сверить фотографию с внешними данными обратившегося);
- дату рождения (достижение 18 лет);
- действительность документа;
- наличие подписи (с 14 лет);
- наличие регистрации/прописки (временной или постоянной);
- дееспособность владельца паспорта (отсутствие отметки в паспорте о недееспособности).

В случае возникновения сомнений при идентификации личности клиента по документу, удостоверяющему личность (человек не похож на фото в документе, удостоверяющем личность, мало похож и т.д.) сотрудник обязан запросить у клиента для перекрестной проверки любой дополнительный документ с фотографией давностью не более 3 лет. В случае не предъявления таких документов, сотрудник отказывает клиенту в заключении договора. Если сомнения остаются, сотрудник имеет право попросить клиента расписаться не менее 4-5 раз на чистом листе бумаги. Затем сотрудник сверяет полученные образцы с подписью из документа, удостоверяющего личность. После заключения договора сотрудник отдает лист с образцами подписи клиенту.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ТП VELCOM

!!!Работаем только с оригиналами заявлений!!!



Резиден

ТЫ
1. Гр. РБ (нац. Паспорт) + регистрация

2. Ин. Гр./Лица без гр. (Вид на жительство/ Удостоверение беженца) + регистрация



Нерезиде

НТЫ
1. Ин. Гр./Лица без гр. (нац. паспорт)

← Паспорт серии РР
(двойное гражданство)
Консульский учет + регистрация

Предлагаем
любые
тарифные
планы

+ Служебный паспорт
Дипломатический паспорт
+ одна из карточек:
консульская,
дипломатическая, аккредитационная,
служебная





!!!Работаем только с оригиналами заявлений!!! Заключение договоров с несовершеннолетними гражданами Республики Беларусь в возрасте от 14 до 18 лет, а также с ограниченно дееспособными гражданами

Заключение договора с несовершеннолетними гражданами в возрасте от 14 до 18 лет, а также 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 также его законного представителя (родителя, усыновителя, попечителя).

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

При заключении договора с несовершеннолетним или ограниченно дееспособным гражданином сотрудник обязан:

принять заявление установленного в компании образца от законного представителя несовершеннолетнего или ограниченно дееспособного гражданина о том, что он согласен на заключение договора об оказании услуг электросвязи между Унитарным предприятием «Велком» и несовершеннолетним или ограниченно дееспособным гражданином;
удостовериться в действительности предоставленных документов;
при заключении договора с ограниченно дееспособным гражданином внести информацию о том, что договор заключен с ограниченно дееспособным гражданином и указать данные его опекуна (ФИО, паспортные данные).



**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

Заключение договоров с несовершеннолетними гражданами Республики Беларусь в возрасте от 14 до 18 лет, а также с ограниченно дееспособными

гражданами
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 ребенка;
- **для усыновителей/ попечителей:** документ, подтверждающий право представления интересов несовершеннолетнего;
Свидетельство о рождении ребенка.

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 представления интересов несовершеннолетнего клиента.

несовершеннолетний гражданин

Паспорт с регистрацией

оформляем:

- **Регистрационную форму** (подписывается несовершеннолетним клиентом!);
- **Счет**



**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

Заключение договоров с несовершеннолетними гражданами Республики Беларусь, в возрасте от 14 до 18 лет, признанными дееспособными

Несовершеннолетний гражданин может быть объявлен дееспособным в следующих случаях:

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

При заключении договора данному гражданину необходимо представить следующие документы:
документ, удостоверяющий личность;
свидетельство о регистрации брака.

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

При заключении договора данному гражданину необходимо представить следующие документы:
документ, удостоверяющий личность;
свидетельство о расторжении брака или выписка из решения суда.

В случае если брак расторгается путем признания его недействительным по решению суда, то суд может принять решение об утрате несовершеннолетним супругом полной дееспособности. В этом случае несовершеннолетний гражданин подключается согласно требованиям, изложенным в п. 2.3 настоящей процедуры.

- Несовершеннолетний гражданин в возрасте **от 16 до 18 лет** признается 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.

При заключении договора данному гражданину необходимо представить следующие документы:
документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего гражданина;
документ, свидетельствующий о том, что несовершеннолетний признан дееспособным: решение органов опеки и попечительства или решение суда.



**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

**Заключение договоров с несовершеннолетними
гражданами
Республики Беларусь, в возрасте от 14 до 18 лет,
признанными дееспособными**

Возраст клиента - до 18 лет, признан **дееспособным**

Паспорт с регистрацией, а также **один из** 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.**

делаем **копию паспорта , Свидетельства о**
регистрации/расторжении брака или **Решения** органов опеки и
попечительства, или выписки из Решения суда о признании
несовершеннолетнего дееспособным.



**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

Заключение договоров с иностранными гражданами, в том числе гражданами Российской Федерации, лицами без гражданства, беженцами

Договор об оказании услуг электросвязи с иностранным гражданином, в том числе гражданином Российской Федерации, лицом без гражданства, беженцем, 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 течение срока, установленного законодательством Республики Беларусь:

- в гостиницах;
- в органах внутренних дел по месту проживания;
- в Министерстве иностранных дел Республики Беларусь.

Граждане, не подлежащие регистрации в соответствии с законодательством Республики Беларусь могут подключиться только на ТП линейки ПРИВЕТ.

Невозможно заключение договора с иностранными гражданами, лицами без гражданства, беженцами при предъявлении ими **проездного документа**, т.к. данный документ только разрешает въезд в Республику Беларусь, а также выезд из нее. Заключение договора с гражданами Российской Федерации осуществляется при предъявлении:

- действительного **общегражданского паспорта** либо действительного **загранпаспорта** и документа о регистрации или разрешения на временное пребывание (проживание) на территории Республики Беларусь, или отметку в паспорте о регистрации, с указанием статуса, периода и места пребывания (проживания) в Республике Беларусь.

При предоставлении гражданином Российской Федерации вида на жительство в Республике Беларусь заключение договора осуществляется аналогично процедуре по заключению договора с гражданином Республики Беларусь

!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!

Документы, удостоверяющие

личности

Национальный паспорт

Общегражданский паспорт

РФ

Заграничный паспорт РФ

Вид на жительство в

Удостоверение беженца в

РБ

Дипломатический

паспорт

Служебный

паспорт

+ регистрация в
Республике
Беларусь

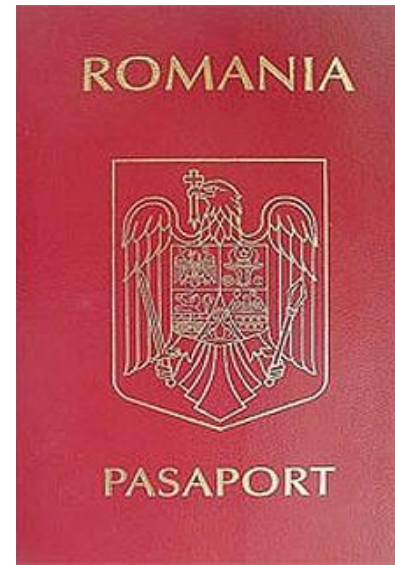
+ одна из карточек:
консульская,
дипломатическая,
аккредитационная,
служебная

**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

Документы, удостоверяющие ЛИЧНОСТЬ



**Паспо
рт**



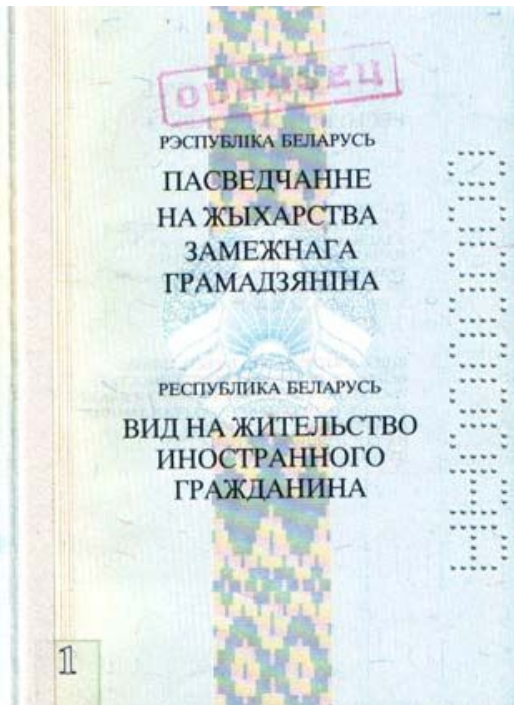
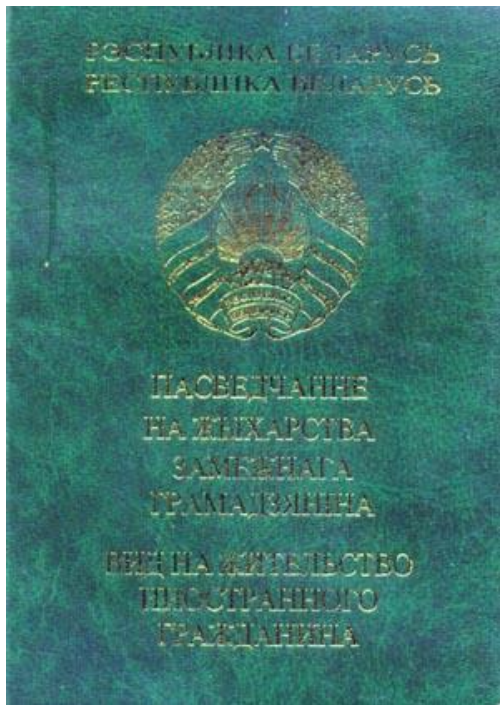
**+ регистрация в
Республике Беларусь на
определенный срок
по определенному
адресу**

!!!Работаем только с оригиналами

Документы, удостоверяющие

личность

Вид на жительство



+ регистрация в
Республике Беларусь

!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!
Документы, удостоверяющие

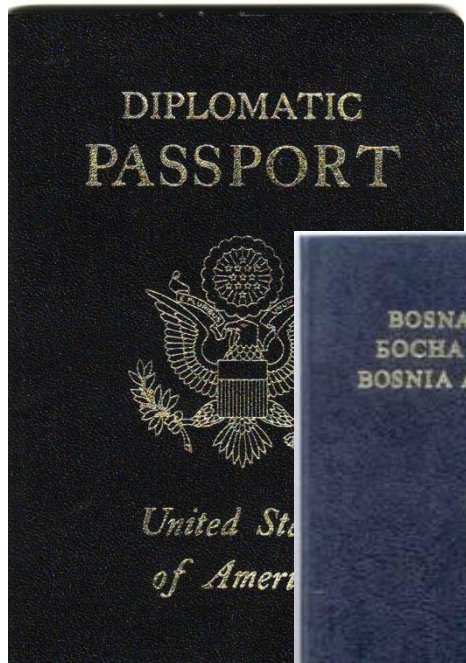
Вид на жительство **личность**



**+ регистрация в
Республике Беларусь**

!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!
Документы, удостоверяющие

личность
Дипломатический паспорт



+



!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!
Документы, удостоверяющие
личность

Служебный паспорт



+ служебная,
консульская либо
аккредитационная
карточка

!!!Работаем только с оригиналами

заявлений!!!
Подключение на ТП Привет



Кто



Только клиенты – физические лица.

Самостоятельно заключать договор имеют право лица, достигшие 14-летнего возраста.

Куда



ЦПиО/ ППО.

**!!!Работаем только с оригиналами
заявлений!!!**

Подключение на ТП Привет

Для подключения на ТП платформы привет обязательным является наличие регистрации.

Документы



Паспорт гражданина Республики Беларусь

Вид на жительство в Республике Беларусь

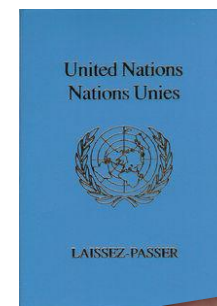
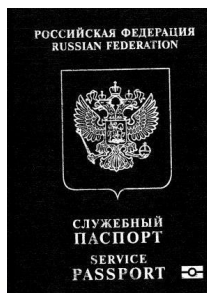
Национальный паспорт

Удостоверение беженца

Паспорт ООН

Дипломатический или служебный паспорт

Карта (дипломатическая, консульская, служебная)






Программы для работы.

- Подключение/оказание дополнительных услуг физическим лицам (резидентам/нерезидентам) платформ Велком и Привет происходит в программе Активатор.
- Подключение юридических лиц происходит в программе Активатор
- Оказание дополнительных услуг юридическим лицам происходит в WORD/Excel

Режим работы		Примечание
Подключение	ФЛ– резидент	Оформление заявок на подключение клиентов ФЛ-резидентов на ТП velcom
	ФЛ – нерезидент	Оформление заявок на подключение клиентов ФЛ-нерезидентов на ТП velcom
	Переход ПРИВЕТ на velcom	Оформление заявок на подключение в рамках перехода абонентов ПРИВЕТ на velcom с сохранением номера: •ФЛ – резидентов •ФЛ - нерезидентов
	MNP	Подключение абонентов других операторов с Переносом номера в сеть velcom
	PRIVET	Подключение на ТП линейки ПРИВЕТ: •ФЛ – резидентов •ФЛ - нерезидентов
Оказание дополнительных услуг		Оформление заявок: •изменение в перечне предоставляемых услуг (подключение/ отключение); •оформление заявки на продажу оборудования действующему клиенту – физическому лицу.
Переоформление		
Настройки		Подобная информация по работе в программе Активатор находится в Приложении 1



Подключение и обслуживание юридических лиц.



Подключение и обслуживание юридических лиц.

Клиентами компании могут стать не только физические, но и юридические лица - организации, а также индивидуальные предприниматели (далее- ИП).

Клиентам - юридическим лицам доступны для подключения те же тарифные планы velcom, что и физическим лицам (за исключением ТП Дома лучше, Web танкисты, Пенсионный, Социальный, Lemon и ТП линейки ПРИВЕТ), а также корпоративные тарифные планы.

Компания предлагает юридическим лицам:

- выгодные ценовые предложения;
- гибкие системы скидок;
- высокий уровень абонентского обслуживания и персональный подход к каждому клиенту.





Закрытая абонентская группа

ЗАГ - это специальная услуга для корпоративных клиентов, позволяющая **объединить** абонентские номера **сотрудников**, использующих корпоративные тарифные планы velcom, **в единую группу**.





Закрытая абонентская группа

Преимущества:

разговоры сотрудников друг с другом в рамках ЗАГ по стоимости 0 бел.руб.

доступна для абонентов любых корпоративных ТП + (Менеджер, Менеджер+)

предоставляется по умолчанию – без дополнительных заявлений



Команда

предоставляется клиентам - физическим лицам (кроме абонентов ПРИВЕТ), сотрудникам организаций, которые являются корпоративными клиентами;

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

Данную услугу необходимо подключить:

1. Заявление от организации (Предоставляется один раз при подключении услуги Команда)
2. Сотрудник, который желает подключить данную услугу обращается сам в ЦПИО/ППО.



Этапы работы сотрудника при оформлении подключения юридического лица

1. Позвонить на 418

и предоставить информацию о клиенте – юридическом лице:

- Название организации,
- УНП (учетный номер плательщика) организации,
- Юридический адрес организации,
- Расчетный счет организации.

2. Проверить документы клиента.

3. Оформить

документы.

4. Подписать документы:

1. подпись (печать) клиента,
2. подпись, печать сотрудника.

5. Сделать копии документов клиента, если невозможно оставить оригинал.

6. Передать оформленный пакет документов с копиями документов клиента в Унитарное предприятие «Велком» по факсу 210-56-99 или по e-mail dealer@velcom.by

7. Позвонить на 418 для проверки получения документов

8. Позвонить на 418 для проверки активации

9. Оформить документы для архива





Документы, необходимые для подключения юридического лица (клиента/абонента)

<i>Руководитель (см. п.3.1.1 Процедуры по заключению договоров)</i>	<i>Доверенное лицо (см. п.3.1.2 Процедуры по заключению договоров)</i>	<i>Индивидуальный предприниматель (см. п.3.4 Процедуры по заключению договоров)</i>
<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность.2. Документ, удостоверяющий полномочия руководителя (приказ о назначении на должность; трудовой договор/контракт; гражданско-правовой договор (это договор, предметом которого является выполнение работ, оказание услуг, управление предприятием); протокол органа, уполномоченного уставом организации, об избрании руководителем организации; удостоверение руководителя политической партии, общественного объединения, его союзов (ассоциаций), фонда – некоммерческой организации.)3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (только при подключении клиента - заключении договора).4. Печать.	<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность.2. Доверенность.3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (только при подключении клиента - заключении договора).4. Печать (не обязательно).	<ol style="list-style-type: none">1. Документ, удостоверяющий личность.2. Свидетельство о государственной регистрации Индивидуального предпринимателя.3. Печать (если есть).



ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ





ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ



Тарифный план – это стандартная форма, в которой указывается перечень услуг связи для абонента velcom, и порядок определения их стоимости. Это **прейскурант**, утвержденный приказом по предприятию, в котором указаны тарифы на услуги связи velcom с учетом НДС¹.

Абоненты ПРИВЕТ – термин используется, если условия касаются только абонентов ПРИВЕТ (без абонентской платы). Это абоненты **Prepaid- системы**.

Особенности Prepaid- системы:

перед началом вызова данная система расчётов каждый раз анализирует наличие средств на балансе, т.е. обязательно наличие предоплаты;

во время разговора prepaid-система контролирует изменение остатка средств, и при недостаточной сумме предоплаты происходит разъединение;

образование задолженности за услуги связи не происходит.

Абоненты velcom (кроме абонентов ПРИВЕТ) – термин используется, если условия касаются всех абонентов компании, кроме абонентов ПРИВЕТ, или по-другому - абонентов **тарифных планов velcom** (с абонентской платой). Это абоненты **Postpaid-системы**.

Особенности Postpaid-системы:

расчёт и списание средств производится после окончания разговора/ отправки SMS/ окончания интернет- сессии и т.д.

возможно образование задолженности (отрицательный баланс).



ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

Смена тарифного плана возможна на любой из действующих ТП velcom . При этом учитывается количество изменений ТП, совершенных за календарный месяц. Услуга смены ТП оплачивается согласно прейскуранту, **исключение:** первая смена ТП в календарном месяце в случае перехода с ТП с меньшей АП на большую АП происходит без взимания платы.

После смены ТП назначенные ЛН удаляются и необходимо назначить их заново, если такая возможность предоставляется в соответствии с новым ТП абонента.

<https://www.velcom.by/ru/private/support/23746.htm>



Благодарим за внимание!

**подробная информация о всех
тарифах размещена на сайте
velcom.by**

И ЗАВТРА БУДЕТ ТВОИМ

velcom