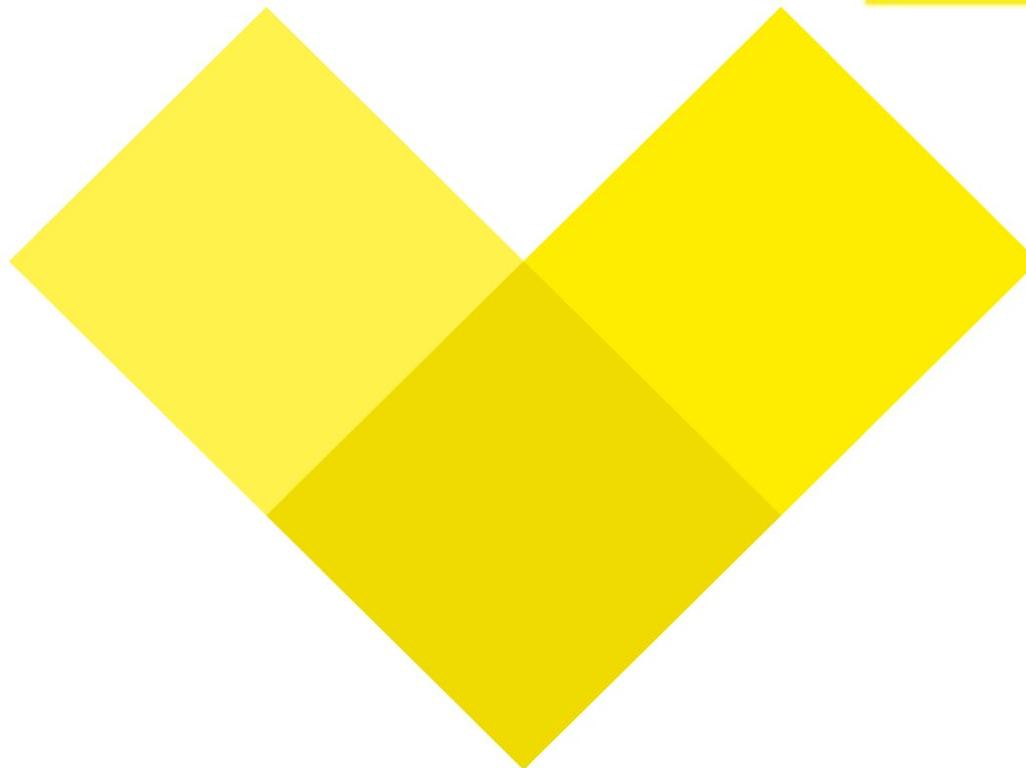




**velcom**



# 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.

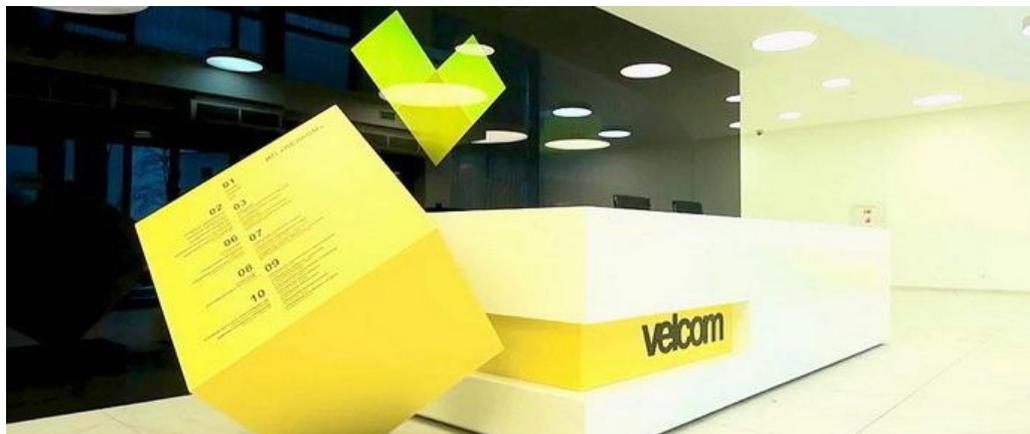
**communications** - 1) связь, средства связи;

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.*



# СОТОВАЯ СВЯЗЬ



## Поколения сотовой связи

- первое поколение систем мобильной связи - **аналоговые**;
- второе поколение систем мобильной связи – **цифровые**;
- третье поколение систем мобильной связи – **3G**.
- четвертое поколение систем мобильной связи – **4G(LTE)**.

• **1G - первое поколение мобильных телекоммуникаций.** Устройства, относящиеся к этому поколению, были аналоговыми и изначально предназначались только для передачи голоса. К системам 1G относятся сотовые сети на базе стандартов AMPS, NMT, TACS и др.

• **2G - второе поколение мобильных телекоммуникаций.** Системы мобильной связи второго поколения являются цифровыми. Они принесли существенные преимущества с точки зрения предложения абонентам усовершенствованных услуг, повышения емкости сети и качества связи. Помимо передачи голоса, устройства второго поколения позволяют передавать данные, факсы, а также поддерживают некоторые другие виды услуг. Для систем второго поколения были созданы технологии HSCSD (High Speed Circuit Switched Service) и GPRS (General Packet Radio Service), существенно увеличивающие скорость передачи данных. К системам 2G относятся сотовые сети на базе стандартов D-AMPS, CDMA, GSM и пр.

• **3G - третье поколение мобильных телекоммуникаций.** Системы третьего поколения опираются на возможность высокоскоростной передачи данных и новейшие технологии, позволяющие передавать не только голос, но и различные категории данных, в том числе визуальную информацию.

• **4G - четвертое поколение мобильных телекоммуникаций.** Поколение мобильной связи с повышенными требованиями. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 100 Мбит/с - подвижным и 1 Гбит/с — стационарным абонентам.



## **SIM-карта**

- **SIM-карта** обеспечивает все функции идентификации пользователя в сети, проверку подлинности абонента
- **SIM-карта** - модуль идентификации абонента, который обеспечивает доступ абонента к услугам связи оператора и является необходимым элементом любого телефона стандартов GSM, UMTS и т.п
- **SIM-карта** - это миниатюрная пластиковая карта с чипом, на котором записаны все необходимые данные, связанные с полномочиями абонента и предоставляемыми ему услугами связи.

*IMSI (International Mobile Subscriber Identification) уникален для каждой SIM-карты, содержит 19 символов. При регистрации в сети, мобильный терминал передает IMSI на коммутатор, и по этому идентификатору происходит определение подлинности абонента.*

**PIN1** (Personal Identification Number 1) - персональный идентификационный код 1, который защищает SIM-карту от несанкционированного использования, состоит изначально из **4-х цифр**.

**PUK1** (Personal Unblocking Key) - персональный код разблокировки 1, состоит из 8-ми цифр и используется для разблокировки PIN1. PUK1 изменить нельзя.



Серийный номер



# Правила набора номеров

## Форматы и правила

Формат набора	Правила набора	Примеры
<b>Местный</b>	абонентский номер	7121212
<b>Республиканский (междугородний)</b>	8 0 код города/код оператора – абон. номер или 0 код города/код оператора – абон. номер	8 0 17 3303030  0 44 7121212
<b>Международный</b>	+ 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

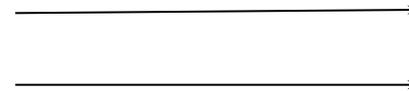
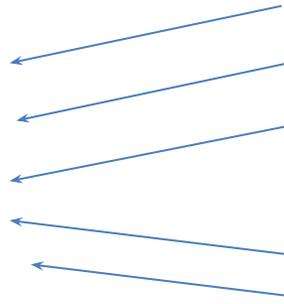


## Правила набора номеров

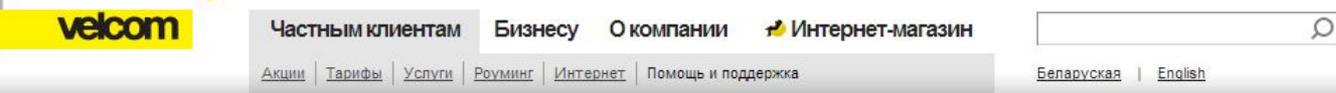
Чтобы узнать свой номер в [международном формате](#) (с кодом-префиксом), отправьте со своего мобильного телефона USSD-запрос \*147#клавиша вызова.

Номера velcom – это номера следующего вида:

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



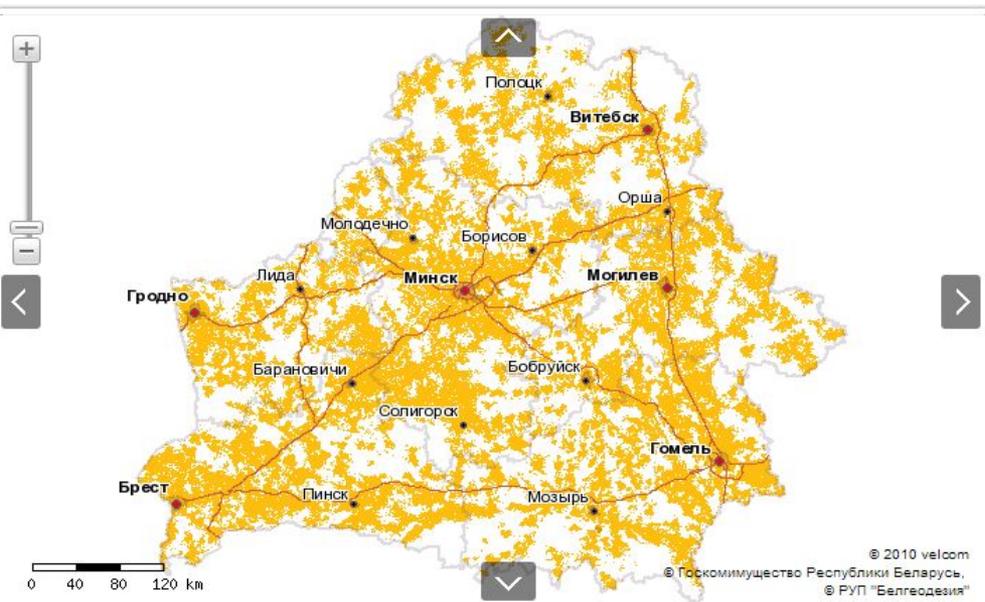
# Покры́тие



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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.velcom.by). Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by). Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by). Схему USSD- запросов можно посмотреть на сайте компании [www.velcom.by](http://www.velcom.by).

- **ИССА (Интернет-служба сервиса абонента)** - 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.

- **АССА (Автоматическая служба сервиса абонента)** - Автоматическая

услуга 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.



# 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 НДС<sup>1</sup>.

**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>

# Предложение дня с Полугодовым абонементом

Смартфон

**АКЦИЯ!**

## Ключевые преимущества\*:

- Смартфон **Huawei Y3 (2017)** всего за **99,00 руб.**
- тариф «**Полугодовой Абонемент**» за **0 руб.** в течение 180 дней

\* при одновременной покупке смартфона и подключении на тарифный план



# Тарифный план для **БЕЗЛИМИТНЫХ** разговоров



**АКЦИЯ!**

## Ключевые преимущества:

- АП всего 2,45 руб./мес. в течение 90 дней;
- Безлимит минут во все сети Беларуси
- Включены минуты и мегабайты.



**БЕЗЛИМИТ МИНУТ** во все сети  
из 3G-сети бесплатно на 60 дней

Тариф «Удобный»  
для новых абонентов  
за 2,45 руб/мес

**velcom** Подробности на [velcom.by](http://velcom.by)

# Тарифные планы Комфорт+ для КОМФОРТНОГО интернета

**АКЦИЯ!**

## Ключевые преимущества:

- Скидка от 50% на АП для новых абонентов на 90 дней;
- 20 ГБ интернета на 120 дней;
- Безлимит звонков во все сети из 3G-сети velcom.
- Контроль трафика: SMS-уведомления при расходовании пакета интернета.

НЕ ДЕЛИТЕ ДРУЗЕЙ  
ПО СЕТЯМ

ПОДКЛЮЧАЙТЕСЬ НА «КОМФОРТ+»  
И ЗВОНИТЕ ВО ВСЕ СЕТИ  
БЕЗЛИМИТНО



# Мобильный интернет для планшета и модема

## Ключевые преимущества:

- Скидка 50% на АП для новых абонентов на 90 дней;
- До 30 ГБ интернет-трафика
- Контроль трафика в режиме реального времени.  
Уведомление при расходовании интернета по тарифу
- Всего 20 коп. каждые 100 МБ интернета сверх включенного в абонплату
- Возможность подключения дополнительного трафика «Безлимит на сутки» за 2 руб. 90 коп.

**АКЦИЯ!**



**ТАРИФЫ  
СУПЕР  
WEB**

**«СУПЕР WEB» УЖЕ ЗДЕСЬ!  
5 ГБ | 10 ГБ | 30 ГБ**

- Дополнительный трафик за копейки
- Безлимит на сутки

**velcom**

Member of Telekom Austria Group

# Специальные тарифные планы

... для детей



## ПРИВЕТИК

- контроль расходов с SIM-карты родителей
- ребенок может позвонить родителям, даже если на его балансе нет денег
- 2 «любимых» номера

... для общения с другими абонентами ПРИВЕТ

## ВАМ ДЕНЬГИ!

- бесплатные звонки абонентам ПРИВЕТ
- скидки на интернет
- бонусы за входящие звонки из других сетей
- 2 «любимых» номера

...для гостей страны  
...если в основном только принимаете звонки  
...если живёте в малых городах

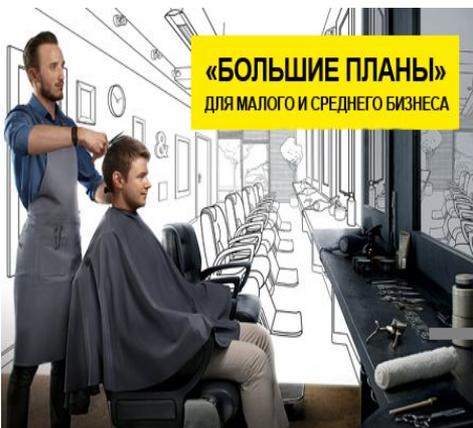
## НАШ ГОРОДОК

(привет)

- без абонплаты
- 2 «любимых» номера
- контроль расходов, не уйдёшь в минус
- чем меньше населенный пункт из которого вы звоните, тем дешевле

# тарифные планы для малого и среднего бизнеса

«БОЛЬШИЕ ПЛАНЫ»  
ДЛЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА



... безлимитные звонки, SMS, MMS между сотрудниками вашей компании

... услуги Пакет «Плюс» ГП, VPN уже включены в абонплату

... специальная цена на международные звонки

**План С**

- 1 500 минут внутри сети
- 150 минут в другие сети
- 150 SMS + 150 MMS
- 1 500 МБ трафика
- абонплата – 22,78

**План А**

- 500 минут внутри сети
- 25 минут в другие сети
- 25 SMS + 25 MMS
- 500 МБ трафика
- абонплата – 12,97

**План В**

- 900 минут внутри сети
- 90 минут в другие сети
- 90 SMS + 90 MMS
- 900 МБ трафика
- абонплата – 17,98

**Бизнес-класс**

- БЕЗЛИМИТ минут во все сети, SMS внутри сети
- БЕЗЛИМИТ интернет - трафика
- 300 минут в Европу и СНГ
- абонплата – 108,89

velcom

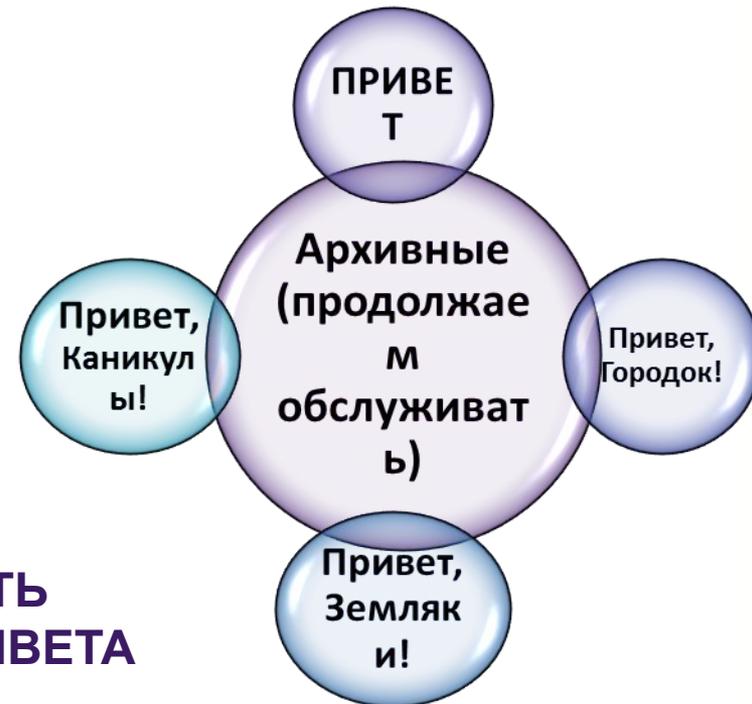


# ТП ПРИВЕТ



**ОТСУТСТВУЕТ  
ВОЗМОЖНОСТЬ СМЕНЫ  
ТП!!!**

**НО, ЕСТЬ  
ВОЗМОЖНОСТЬ  
ПЕРЕХОДА С ПРИВЕТА  
НА VELCOM**





# СТАТУСЫ ПРИВЕТ

1. ОЖИДАНИЕ АКТИВАЦИИ

2. АКТИВНЫЙ (365 дней)

3. ЗАПРЕТ ИСХОДЯЩЕЙ СВЯЗИ (60 дней)

4. БЛОКИРОВКА (30 дней)

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**ЕП 20/ 5 И БОЛЕЕ**

Подробную информацию можно найти на сайте [http://www.privet.by/ru/что\\_такое/ruls\\_privet/](http://www.privet.by/ru/что_такое/ruls_privet/)



**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





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

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

Заклучение 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 заклучении 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 заклучении 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 заклучение договора об оказании услуг электросвязи между Унитарным предприятием «Велком» и несовершеннолетним или ограниченно дееспособным гражданином;  
удостовериться в действительности предоставленных документов;  
при заклучении договора с ограниченно дееспособным гражданином внести информацию о том, что договор заклучен 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

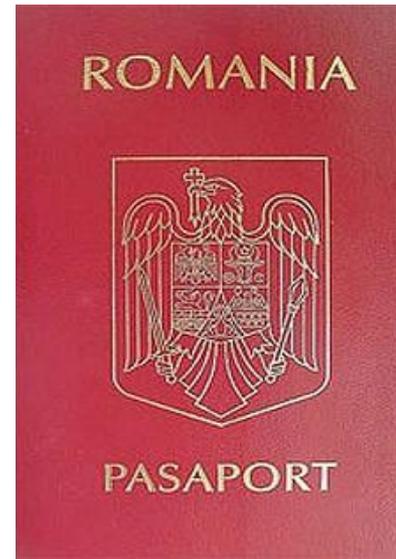
+ **одна из карточек:**  
консульская,  
дипломатическая,  
аккредитационная,  
служебная

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

# Документы, удостоверяющие ЛИЧНОСТЬ



**Паспо  
рт**



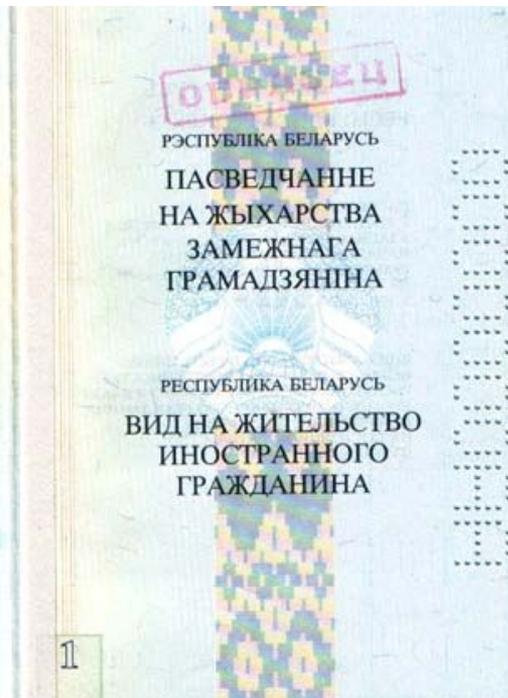
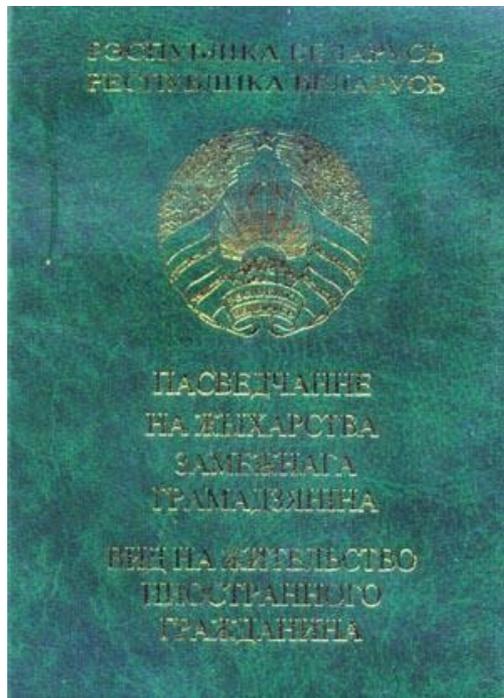
**+ регистрация в  
Республике Беларусь на  
определенный срок  
по определенному  
адресу**

!!!Работаем только с оригиналами

Документы, удостоверяющие

личность

Вид на жительство



+ регистрация в  
Республике Беларусь

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

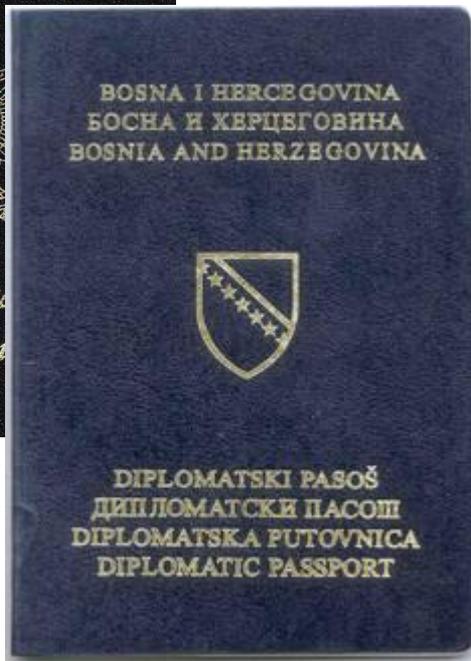
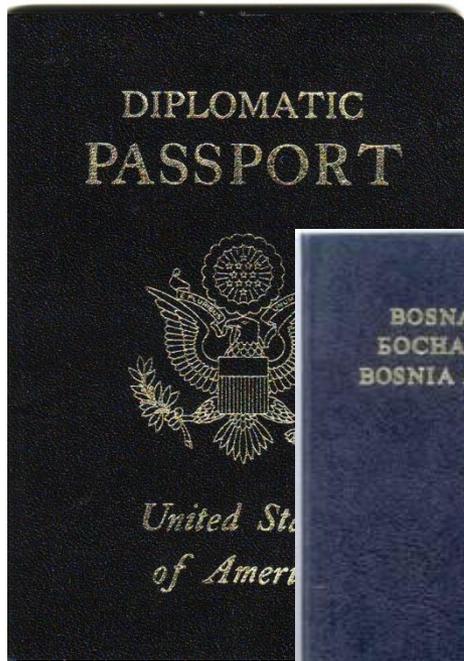
# Вид на жительство **личность**



+ 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*

**привет**  
от velcom



**Кто**



Только клиенты – физические лица.

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

**Куда**



**ЦПиО/ ППО.**

velcom

**!!!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

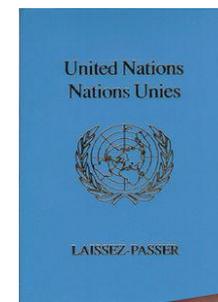
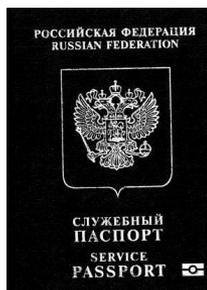
Национальный паспорт

Удостоверение беженца

Паспорт ООН

Дипломатический или служебный паспорт

Карта (дипломатическая, консульская, служебная, аккредитационная)





## 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, В Твоем Ритме 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.





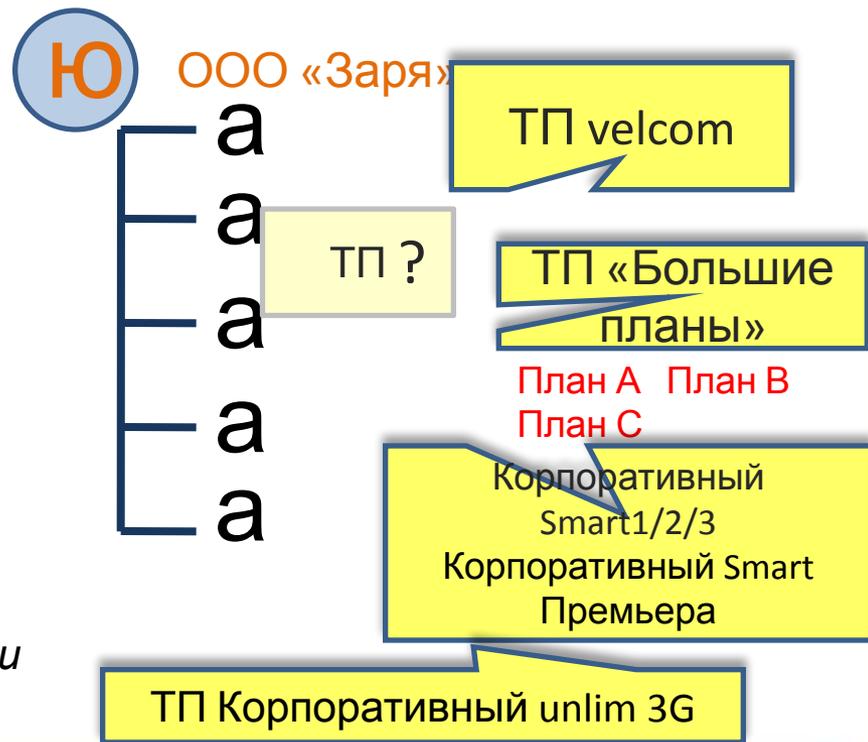
# Подключение и обслуживание юридических лиц.

обычные

до 4 абонентов  
(включительно)

корпоративные

от 5 и более абонентов



Информацию по корпоративным ТП можно найти на сайте <http://www.velcom.by/ru/business>



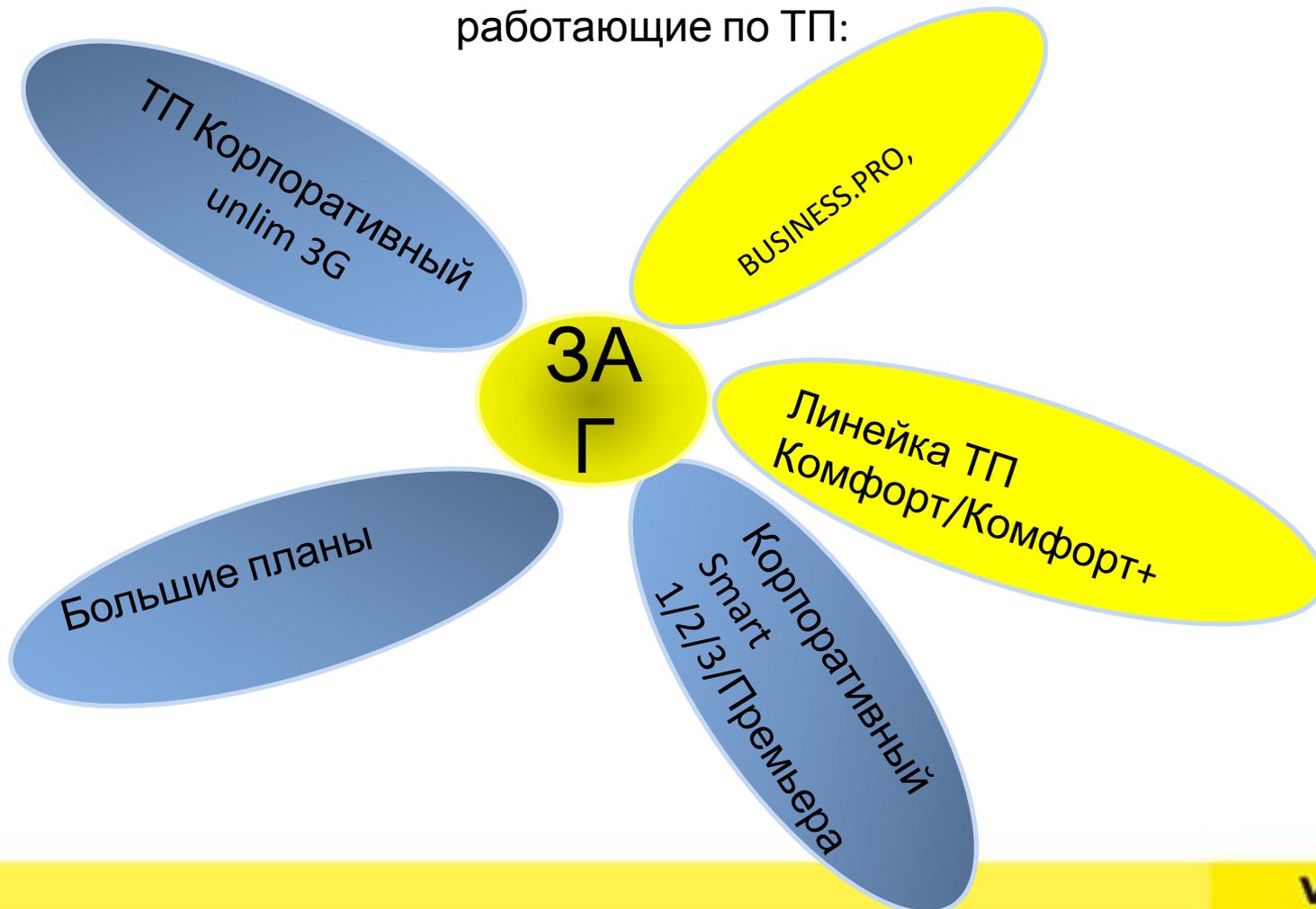
# Закрытая абонентская группа

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



# Закрытая абонентская группа

Объединяются абоненты корпоративного клиента  
работающие по ТП:





# Закрытая абонентская группа

## Преимущества:

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

доступна для абонентов любых **корпоративных ТП + (BUSINESS.PRO, линейка ТП Комфорт/Комфорт+)**

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](mailto: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)**

<b><i>Руководитель (см. п.3.1.1 Процедуры по заключению договоров)</i></b>	<b><i>Доверенное лицо (см. п.3.1.2 Процедуры по заключению договоров)</i></b>	<b><i>Индивидуальный предприниматель (см. п.3.4 Процедуры по заключению договоров)</i></b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Документ, удостоверяющий личность.</li><li>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.)</li><li>3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (только при подключении клиента - заключении договора).</li><li>4. Печать.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Документ, удостоверяющий личность.</li><li>2. Доверенность.</li><li>3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (только при подключении клиента - заключении договора).</li><li>4. Печать (не обязательно).</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Документ, удостоверяющий личность.</li><li>2. Свидетельство о государственной регистрации Индивидуального предпринимателя.</li><li>3. Печать (если есть).</li></ol>



## АКЦИИ «На связи» + «Велком»

Сеть салонов «На связи» и Унитарное предприятие «Велком» сотрудничают не .  
Совместно у нас запущенно несколько проектов.

### Например: Рассрочка на 12 и 7 платежей.

Клиент имеет возможность приобрести смартфон в **рассрочку на 11 месяцев** без переплат. Подключение не обязательно, если у клиента уже есть сим-карта. Если сим-карты у клиента нету, при подключении он может выбрать любой ТП платформы Велком (кроме ТП WEB Танкисты, и платформы Привет). Наша компания использует Биллинговую систему Велком, как способ оплаты рассрочки.

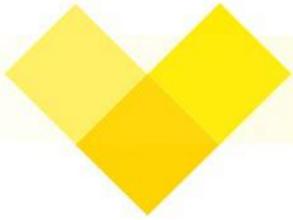


**РАССРОЧКА**

без переплат на 11 месяцев

Фиксированный платёж от 209<sup>000</sup> руб. в месяц!

**НАСВЯЗИ**  
www.nsv.by 1 444  
*Быть всегда на связи!*



**Благодарим за внимание!**

И ЗАВТРА БУДЕТ ТВОИМ

**velcom**