

Порядок предоставления дополнительных услуг

1. Особенности оказания услуги «Пауза»

1.1. Услуга «Пауза» позволяет абоненту временно приостановить пользование всеми услугами фиксированной связи (за исключением кабельного телевидения).

1.2. Услуга «Пауза» недоступна для подключения и использования абонентам линейки тарифных планов «МЕГА», «Комби», «Трансляция ТВ», «#ВсёвДом» которые являются участниками рекламных акций с предоставлением специальных условий на мобильную связь, а также для участников рекламных акций, в правилах которых не предусмотрено предоставление данной услуги.

1.3. В течение календарного года клиенту предоставляется возможность приостанавливать оказание услуг сроком на 30 дней без взимания оплаты (бесплатный период), по истечении 30 дней взимается 10% от абонентской платы до момента восстановления обслуживания.

1.3.1. В день подключения услуги списывается абонентская плата тарифного плана и дополнительных услуг с ежедневным списанием согласно тарифному плану абонента без учета услуги «Пауза».

1.3.2. Абонентская плата IPTV подписки онлайн-кинотеатра VOKA в «Паузе» не взимается со дня, следующего за днем подключения услуги «Пауза».

1.3.3. Абонентская плата иных дополнительных услуг регулируется соответствующими порядками.

1.4. Клиент может подключить/отключить услугу «Пауза» следующими способами:

- в Личном кабинете;
- в приложении «Мой А1»;
- по заявлению при обращении в магазины А1 компании.

1.5. Абоненты, указанные в п.1.2., могут подключить услугу «Пауза», предварительно аннулировав в Личном кабинете либо приложении «Мой А1» специальные условия на абонентских номерах.

1.6. Если обслуживание было восстановлено в срок до 30 дней:

- последующая постановка услуг в паузу осуществляется с взиманием 10% от абонентской платы;
- бесплатный период не предоставляется до наступления нового календарного года.

1.7. Если услуги абонента частично или полностью заблокированы на момент подключения услуги «Пауза», заявка на подключение обработана не будет. После восстановления обслуживания абоненту необходимо будет повторно сформировать заявку.

2. Особенности оказания услуги «Смена тарифного плана»

2.1. Смена тарифного плана на действующие тарифные планы, за исключением «#ВсёвДом Интернет» и «#ВсёвДом Интернет и ТВ», производится в любой день месяца. В течение суток допускается одна смена тарифного плана абонента.

2.2. Если на момент смены тарифного плана услуги абонента частично или полностью заблокированы, заявка на смену тарифного плана обработана не будет. После восстановления обслуживания абоненту необходимо будет повторно сформировать заявку.

2.3. Смена тарифного плана доступна:

- в Личном кабинете;
- в приложении «Мой А1»;
- по заявлению при обращении в магазины А1 компании;
- по звонку в контакт-центр.

3. Особенности оказания услуг*:

3.1. Подключение/ отключение/ оказание услуг, смена тарифного плана осуществляются в течение 24 часов с момента формирования заявки клиентом.

Услуга	Описание	Списание стоимости
Переход на меньший по стоимости тарифный план	Смена тарифного плана на меньший по стоимости. Услуга предоставляется для клиентов, подключенных по технологиям Ethernet и GPON	Разовый взнос

Переход на больший по стоимости тарифный план	Смена тарифного плана на больший по стоимости. Услуга предоставляется для клиентов, подключенных по технологиям Ethernet и GPON	Без взимания оплаты
«Обещанный платеж 1.0», «Обещанный платеж 2.0», «Обещанный платеж Pro»	Возможность пользоваться услугами связи при наличии задолженности на балансе и/или при неоплате последнего регулярного счета.	Со списанием разового взноса**
Переоформление	Переоформление договора на другое лицо в рамках одного типа клиента. (Для тарифных планов #ВсёвДом Интернет, #ВсёвДом Интернет и ТВ осуществляется при условии смены тарифного плана на иной действующий).	Без взимания оплаты
Статический IP-адрес	Предоставление внешнего статического IP-адреса (при наличии технической возможности)	Каждые 30 дней
Организация одной точки подключения по технологии GPON	С учетом выезда специалиста и расходного материала	Разовый взнос
Организация одной точки подключения по технологии Ethernet	С учетом выезда специалиста и расходного материала	Разовый взнос
Подключение к кабельному телевидению	С учетом выезда специалиста, без расходного материала	Разовый взнос
Подключение к кабельному телевидению	С учетом выезда специалиста и расходного материала	Разовый взнос
Повторная организация одной точки подключения по технологии GPON	Изменение точки подключения клиента с одного адреса на другой в рамках одного населенного пункта и технологии GPON. С учетом выезда специалиста и расходного материала	Разовый взнос
Повторная организация одной точки подключения по технологии Ethernet	Изменение точки подключения клиента с одного адреса на другой в рамках одного населенного пункта и технологии Ethernet. С учетом выезда специалиста и расходного материала	Разовый взнос

Сервис #ВсёвДом	Обеспечение в системах самообслуживания клиента дополнительной возможности подключения к специальному предложению для тарифного плана фиксированной связи «#ВсёвДом Интернет и ТВ»	ежедневно равными долями за 30 дней
Платный выезд специалиста	Выезд специалиста А1 по адресу точки подключения клиента после первичной настройки оборудования и подключения для обнаружения и/или решения проблемы, препятствующей клиенту пользоваться услугами по сети фиксированной связи А1 по причинам, не зависящим от компании.	Разовый взнос

4. Особенности оказания услуги «Платный выезд специалиста»

4.1. Услуга предназначена для клиентов, заключивших договор об оказании услуг по сети фиксированной связи и оказывается по месту подключения клиента.

4.2. Выезд специалиста к клиенту для оказания услуги осуществляется на основании его отдельной заявки по номеру 150. Компания оказывает клиенту услуги собственными силами, либо с привлечением третьих лиц.

4.3. В рамках платного выезда специалиста может осуществляться:

- устранение повреждений кабеля внутри помещения клиента
- настройка конфигурации оборудования клиента
- оптимизация расположения маршрутизатора (Wi-Fi-роутера)
- диагностика неисправности оборудования клиента
- диагностика/настройка IPTV на компьютере и(или) приставке
- диагностика скорости интернет-соединения
- установка/диагностика приложения VOKA на SmartTV
- сварка оптического волокна (внутри помещения клиента)
- перекладка кабеля по причине повреждения внутри помещения клиента
- замена оборудования клиента
- проводное подключение абонентского устройства.

4.4. В случае выезда специалиста А1 для обнаружения и/или решения проблемы, препятствующей клиенту пользоваться услугами по сети фиксированной связи, клиент оплачивает взнос за услугу «Платный выезд специалиста» за каждый факт выезда.

4.5. Разовый взнос списывается по факту оказания услуги с баланса лицевого счета клиента, обсуживающегося по договору об оказании услуг по сети фиксированной связи. Компания рекомендует клиенту обеспечить наличие на своем лицевом счете суммы, достаточной для оплаты услуги в соответствии с тарифами компании, действующими на день предоставления услуги.

*Подробные условия предоставления дополнительных услуг указаны на официальном сайте компании www.A1.by.

** Согласно Порядку оказания услуг «Обещанный платеж 1.0», «Обещанный платеж 2.0» и «Обещанный платеж Pro».

5. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора, заключенного между клиентом и компанией.