

Порядок переоформления абонента, расторжения договора

Общие определения:

Договор – договор об оказании услуг электросвязи, заключенный между Унитарным предприятием «А1» и клиентом.

Абонент – пользователь услуг электросвязи на условиях Договора, которому выделен определенный абонентский номер и SIM-карта.

1. Переоформление

1. Определения:

Переоформление – это услуга Унитарного предприятия «А1» (далее – компания), позволяющая переоформить абонента на другое лицо.

Первоначальный клиент – юридическое либо физическое лицо, которое передает право пользования абонентским номером иному юридическому либо физическому лицу.

Новый клиент – юридическое либо физическое лицо, в пользу которого происходит передача права пользования абонентским номером.

2. Переоформление абонента производится при личном обращении в компанию Первоначального и Нового клиентов либо их доверенных лиц.

3. Для переоформления необходимы:

- Документы, удостоверяющие личность для Первоначального и Нового клиентов;
- Документ, удостоверяющий личность и доверенность, оформленная надлежащим образом для доверенного лица;
- Документ, удостоверяющий личность и доверенность на право подписи для представителя юридического лица;
- Документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия руководителя, и круглая печать для руководителя юридического лица.

Если Новый клиент - юридическое лицо ранее не являлся клиентом компании, то для заключения договора могут потребоваться дополнительные документы.

4. Первоначальным клиентом оформляется заявление, установленного образца. Новый клиент оплачивает взнос за переоформление, согласно действующим тарифам, и вносит предоплату согласно тарифному плану (для клиентов, оплачивающих услуги связи по предоплате).

5. До регистрации процесса переоформления в биллинговой системе расчетов все начисления за услуги связи подлежат оплате Первоначальным клиентом. Оплата услуг «Международный роуминг» / СМС-роуминг (услуга в архиве с 01.10.2026) производится Первоначальным клиентом по мере поступления информации об их использовании от роуминг-партнеров (но не позднее 30 дней с момента переоформления).

6. Переоформление производится в течение 24 часов после подписания необходимых документов и оплаты счета Новым клиентом (для клиентов, оплачивающих услуги связи по предоплате).

7. При наличии у Первоначального клиента обязательств по Дополнительному соглашению, подписанному при приобретении оборудования, возможность переоформления регламентируются условиями Дополнительного соглашения.

8. Архивный тарифный план абонента Первоначального клиента и услуги при переоформлении не сохраняются. В этом случае Новому клиенту необходимо изменить тарифный план на иной, актуальный на момент переоформления. Услуги

назначаются новому клиенту согласно выбранному тарифному плану и отражаются в регистрационной форме.

9. Участие Нового клиента в акционных предложениях компании регламентируется порядками оказания услуг/правилами проведения рекламных акций.

10. Переоформление на Нового клиента не производится в случаях:

- ликвидации Первоначального клиента-юридического лица;
- смерти Первоначального клиента-физического лица;
- использования Первоначальным клиентом абонентского номера, перенесенного из сети другого оператора.

11. Компания вправе отказать клиенту в переоформлении в случае возникновения оснований полагать, что клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб компании, третьим лицам или государству.

2. Расторжение договора

1. **Расторжение договора** – прекращение договорных отношений между клиентом и Унитарным предприятием «А1» по оказанию услуг связи по абонентскому(-им) номеру(-ам).

2. Расторжение договора производится в центрах продаж и обслуживания Унитарного предприятия «А1» (далее – ЦПиО) либо в пунктах продаж и обслуживания официальных дилеров А1, определенных компанией, (далее – ППО) по заявлению клиента.

3. Документы необходимые для расторжения договора:

- для физических лиц - документ, удостоверяющий личность;
- для доверенного представителя физического или юридического лица - доверенность на право подписи и документ, удостоверяющего личность;
- для руководителя юридического лица - документ, подтверждающий полномочия руководителя, документ, удостоверяющего личность.

4. Расторжение договора возможно при условии полного погашения/отсутствия задолженности перед компанией, в том числе;

- оплаты в течение 30 дней со дня оформления заявления о расторжении договора начислений за услуги «Международный роуминг» / СМС-роуминг (*услуга в архиве с 01.10.2026*), в случае использования их накануне расторжения договора;
- оплаты штрафных санкций, если они предусмотрены договором или дополнительным соглашением к договору.

5. В случае отказа клиента от обслуживания абонентского номера в течение 120 суток с момента заключения договора клиент уплачивает компании плату в размере 10,50 рублей.

6. При расторжении договора клиентом-нерезидентом плата за прекращение обслуживания абонентского номера не взимается.

7. Расторжение договора в случае смерти клиента-физического лица производится по предоставлению лицом, обратившимся в компанию, свидетельства о смерти клиента (оригинала или копии), либо справки-заключения о смерти. Обязательства по договору об оказании услуг электросвязи прекращаются смертью гражданина. Остатком денежных средств на лицевом счете может распорядиться наследник, вступивший в право наследования.

8. Возврат денежных средств, оставшихся на лицевом счете клиента-физического лица после расторжения договора, производится:

- переводом средств на баланс другого абонента postpaid (физического лица) или абонента preraid (такой перевод не продлевает статус «Активный» абонента тарифного плана с предоплатой);
- почтовым переводом на территории Республики Беларусь, по адресу, указанному в заявлении.

9. Возврат денежных средств клиентам-юридическим лицам производится на расчетный счет организации.

10. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании a1.by.

11. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи, заключенного между клиентом и компанией.