

Порядок оказания услуг по предложениям «Своё решение»

В настоящем Порядке используются следующие термины и их определения:

Предложение «Своё решение» – комплекс услуг, который включает базовое решение и набор услуг.

Базовое решение (далее – решение) – часть предложения «Своё решение», определяющая доступные наборы услуг.

Набор услуг – часть предложения «Своё решение», включающая одну или несколько видов услуг, доступных для подключения к базовому решению.

Шлюз – программно-техническое средство, которое может быть использовано для преобразования протоколов обмена данными при пропуске и (или) терминции трафика телефонии по IP-протоколу.

Закрытая абонентская группа (далее – ЗАГ) – услуга, позволяющая совершать вызовы по специальной стоимости в рамках отдельной группы абонентов. Предоставляется абонентам корпоративных предложений при условии обслуживания не менее 2-х абонентов в рамках договора клиента. Исходящие вызовы внутри ЗАГ предоставляются в соответствии с «Порядком предоставления трафика».

Раздельный счет – это возможность для абонентов корпоративного клиента самостоятельно подключать, оплачивать счета за ряд дополнительных услуг и приобретать оборудование и аксессуары.

Авторизованный адрес – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, оформленном надлежащим образом, по которым возможен прием заявок от клиента-юридического лица или индивидуального предпринимателя без дополнительной идентификации. Заявки клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, отправленные с Авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя юридического лица. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением абонента, не могут быть направлены посредством авторизованного адреса.

1. Предложения «Своё решение» доступны юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям.
2. Предложения «Своё решение» включают в себя 7 решений с различными наборами услуг:

Таблица 1.

| Название решения | Наборы услуг, действующие с 04.06.2024 | |
|-----------------------------|---|--|
| Своё решение.Новатор | Новатор+: 200 минут во все сети 5 ГБ без ограничения скорости | Новатор+: 100 минут во все сети 10 ГБ без ограничения скорости |
| Своё решение.Мастер | Мастер+: Безлимит минут во все сети 5 ГБ без ограничения скорости | Мастер+: 100 минут во все сети 30 ГБ без ограничения скорости |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| Своё решение.Эксперт | <p>Эксперт+: Безлимит минут во все сети 30 ГБ без ограничения скорости</p> <p>250 SMS во все сети РБ 20 минут международных звонков по направлениям Европа и СНГ ТОП Роуминг 500 МБ*</p> | <p>Эксперт+: 800 минут во все сети Безлимитный интернет без ограничения скорости</p> <p>250 SMS во все сети РБ 20 минут международных звонков по направлениям Европа и СНГ ТОП Роуминг 500 МБ*</p> |
| Своё решение.Лидер | <p>Лидер+: Безлимит минут во все сети 50 ГБ без ограничения скорости</p> <p>500 SMS во все сети РБ 50 минут международных звонков по направлениям Европа и СНГ ТОП Роуминг 1,5 ГБ*</p> | <p>Лидер+: 1000 минут во все сети Безлимитный интернет без ограничения скорости</p> <p>500 SMS во все сети РБ 50 минут международных звонков по направлениям Европа и СНГ ТОП Роуминг 1,5 ГБ*</p> |

* предоставляются согласно п. 4.

Таблица 2.

| Название решения (для смартфонов) | Набор услуг | | | |
|--|---|---|--|--|
| | Своё решение.Новатор | - | Новатор: 200 минут во все сети | Новатор: 100 минут во все сети 5 ГБ без ограничения скорости |
| Своё решение.Мастер | Мастер: Безлимит минут во все сети | Мастер: 500 минут во все сети 5 ГБ без ограничения скорости | Мастер: 300 минут во все сети 15 ГБ без ограничения скорости | Мастер: 100 минут во все сети 25 ГБ без ограничения скорости |
| Своё решение.Эксперт | Эксперт: Безлимит минут во все сети 20 ГБ без | Эксперт: 800 минут во все сети 30 ГБ без | Эксперт: 600 минут во все сети 40 ГБ без | Эксперт: 400 минут во все сети Безлимитный интернет |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|
| | ограничения скорости | ограничения скорости | ограничения скорости | без ограничения скорости |
| Своё решение.Лидер | Лидер: Безлимит минут во все сети 30 ГБ без ограничения скорости | Лидер: 1200 минут во все сети 40 ГБ без ограничения скорости | Лидер: 1000 минут во все сети 50 ГБ без ограничения скорости | Лидер: 800 минут во все сети Безлимитный интернет без ограничения скорости |

Таблица 3.

| Название решения (для интернета) | Набор услуг | |
|---|--|---|
| Своё решение.Компакт | Компакт: 10 ГБ без ограничения скорости Безлимитный интернет на скорости до 512 Кбит/с | Компакт: Безлимитный интернет на скорости до 1 Мбит/с |
| Своё решение.Мульти | Мульти: 25 ГБ без ограничения скорости Безлимитный интернет на скорости до 512 Кбит/с | Мульти: Безлимитный интернет на скорости до 2 Мбит/с |
| Своё решение.Ультра | Ультра: 100 ГБ без ограничения скорости Безлимитный интернет на скорости до 512 Кбит/с | Ультра: 50 ГБ без ограничения скорости Безлимитный интернет на скорости до 2 Мбит/с |

2.1. Решения Новатор, Мастер, Эксперт и Лидер включают безлимит звонков внутри ЗАГ.

2.2. Решения Компакт, Мульти и Ультра включают безлимитный интернет до 512 Кбит/с.

2.3. На всех предложениях «Своё решение»:

- Подключение/переход на предложения «Своё решение» доступен только с выбором набора услуг.
- Смена тарифного плана на любое из предложений «Своё решение», изменение решения с выбором набора услуг, а также смена решения на другие тарифные планы, доступно 1 раз в 24 часа.
- Пакет Плюс голосовой почты включен в базовый набор услуг и предоставляется без взимания абонентской платы.
- Мобильный интернет включен в базовый набор услуг и не доступен для управления.

- При изменении решения на другое абонент выбирает новый набор услуг для выбранного решения.
- Первое изменение набора услуг или изменение решения с выбором набора услуг в рамках одного календарного месяца включено в абонентскую плату предложения, второе и последующие изменения – согласно тарифам компании.

3. Особенности наборов услуг:

3.1. У абонента может быть подключен только один из доступных наборов услуг (подключение двух и более наборов услуг одному абоненту недоступно).

3.2. Для выбранного решения доступны наборы услуг, соответствующие строкам в Таблицах 1, 2, 3.

3.3. Повторная активация подключенного набора услуг недоступна пока он активен.

3.4. Набор услуг не доступен для отключения.

3.5. Если набор услуг включает несколько видов услуг, то недоступно отключение части набора услуг.

При изменении набора услуг/смене решения с выбором нового набора, остаток трафика по ранее действующему набору услуг аннулируется, денежный эквивалент неиспользованного трафика не выплачивается.

3.5.1. При этом для предложений «Своё решение.Эксперт» и «Своё решение.Лидер» при смене между наборами услуг согласно Таблице 1 без смены решения трафик SMS, минут для международных звонков и интернет-трафик в роуминге, продолжают действовать без обновления остатка трафика.

3.6. Количество изменений наборов услуг в день не ограничено.

3.7. Трафик по набору услуг назначается в момент подключения/смены решения/изменения набора услуг (учитывая особенность, указанную в п.3.5.1.) пропорционально времени до конца месяца, а также 1го числа месяца в полном объеме. Период предоставления набора услуг – календарный месяц с последующим автоматическим продлением.

3.8. При наличии в наборе услуг интернет-трафика для использования через публичную точку доступа на территории Республики Беларусь, абоненту в том же объеме выделяется интернет-трафик для использования через корпоративную точку доступа на территории Республики Беларусь.

3.9. Для наборов услуг, включающих интернет-трафик в роуминге, оплата за интернет-трафик в роуминге сверх включенного в набор услуг, производится по роуминговым тарифам.

3.10. Минуты, включенные в наборы услуг, не расходуются при звонках внутри ЗАГ.

4. Особенности использования интернет-трафика ТОП роуминг, включенного в наборы услуг:

4.1. Трафик предназначен для использования в сетях, определенных роуминг-партнеров. Со списком сетей можно ознакомиться в приложении Мой А1, на сайте компании, а также при помощи USSD *141*3*2*4# вызов.

4.2. Абонент обязан самостоятельно контролировать регистрацию своего мобильного устройства в сетях роуминг-партнеров, в которых доступно использование трафика.

4.3. Компания не несет ответственность за выбор оператора при регистрации абонента в роуминге и за качество и зону покрытия операторов-партнеров по роумингу.

4.4. Использование трафика возможно при наличии у абонента услуги «Мобильный интернет» («Интернет для тарифного плана»), а также услуги «Международный роуминг» или «SMS-роуминг».

4.5. При одновременном подключении других роуминговых интернет-пакетов и нахождении в сетях, в которых доступно использование трафика, в первую очередь расходуется трафик, включенный в набор услуг.

5. Получить информацию об остатке включенного трафика пакета можно при помощи приложения Мой А1, в Личном кабинете и других системах самообслуживания, предусмотренных компанией.

6. Изменить решение и/или набор услуг можно следующими способами:

6.1. Выбор наборов услуг, указанных в Таблицах 1 и 3, доступен в системах самообслуживания, предусмотренных компанией:

- приложение Мой А1 (если нет ограничений со стороны клиента);
- Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент (если нет ограничений со стороны клиента);
- Личный кабинет А1 – уровень доступа Администратор/ Супервайзер;
- виртуальный помощник (в случае соединения с виртуальным помощником и если нет ограничений со стороны клиента);
- сайт a1.by (если нет ограничений со стороны клиента).

6.2. Выбор наборов услуг, указанных в Таблице 2, доступен клиентам только по заявлению, оформленному надлежащим образом, с которыми заключен договор, предусматривающий такую возможность на основании результатов конкурсных процедур в период его действия.

7. Абонентская плата взимается за решение и за набор услуг. Списание абонентской платы производится ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце.

8. Для абонентов с предложением «Свое решение» доступны следующие дополнительные услуги:

| Название услуги | Описание и особенности | Как подключить/отключить |
|--|--|---|
| - Пакет 50 SMS - Пакет 100 SMS - Пакет 200 SMS | Пакеты включают SMS в сети операторов Республики Беларусь. Период предоставления пакетов – календарный месяц с автоматическим продлением. Продление происходит 1 числа каждого месяца, если пакет не был отключен. При подключении пакета трафик предоставляется пропорционально времени до конца месяца. При продлении пакета 1 числа – в полном объеме. Стоимость пакетов списывается ежедневно равными долями пропорционально количеству дней в месяце. | - приложение Мой А1; - Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/ Администратор/ Супервайзер; - сайт a1.by; - в других системах самообслуживания, предусмотренных компанией. |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Доступно подключение нескольких пакетов. В случае действия нескольких пакетов, трафик пакетов суммируется.</p> <p>SMS, включенные в наборы услуг, расходуются в последнюю очередь.</p> | |
| <p>- 20 минут международных звонков</p> <p>- 50 минут международных звонков</p> | <p>Пакеты включают минуты для международных звонков.</p> <p>Период предоставления пакетов – 30 дней с автоматическим продлением каждые 30 дней до момента отключения пакета абонентом.</p> <p>Трафик предоставляется в полном объеме в течение 24 часов с момента подключения или продления пакета.</p> <p>Стоимость пакетов списывается единовременно в полном объеме в течение 24 часов с момента подключения или продления пакета.</p> <p>Включенный трафик услуг не расходуются в роуминге.</p> <p>Подключение нескольких пакетов недоступно.</p> <p>В случае, если у абонента одновременно подключены услуга «20 минут международных звонков» или «50 минут международных звонков» и услуга «Международный 100» или «Международный 250», то в первую очередь используется трафик услуги «Международный 100» либо «Международный 250».</p> <p>Минуты международных звонков, включенные в наборы услуг, расходуются в последнюю очередь.</p> | <p>- приложение Мой А1;</p> <p>- Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/Администратор/Супервайзер;</p> <p>- сайт a1.by;</p> <p>- в других системах самообслуживания, предусмотренных компанией.</p> |
| <p>- Турбокнопка</p> <p>- Режим модема</p> <p>- Режим модема +</p> <p>- Пакеты «Безлимитный интернет на скорости до 512 Кбит/с», «Безлимитный интернет на скорости до 1 Мбит/с», «Безлимитный</p> | <p>Согласно Порядку оказания услуги «Мобильный интернет».</p> | <p>- приложение Мой А1;</p> <p>- Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/Администратор/Супервайзер;</p> <p>- виртуальный помощник;</p> <p>- сайт a1.by.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| интернет на скорости до 2 Мбит/с» | | |
| - Безлимит минут внутри сети - Безлимит во все сети | Согласно Порядку предоставления пакетов минут | - приложение Мой А1; - Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/Администратор/Супервайзер; - виртуальный помощник; - сайт a1.by. |
| - Международный 100 - Международный 250 | Согласно Порядку оказания услуг «Международный 100» и «Международный 250». | - приложение Мой А1; - Личный кабинет А1 – уровень доступа Абонент/Администратор/Супервайзер; - сайт a1.by; - в других системах самообслуживания, предусмотренных компанией. |
| - Раздельный счет - Закрытая абонентская группа (ЗАГ) | Согласно Порядку оказания услуг по корпоративным тарифным планам. | Согласно Порядку оказания услуг по корпоративным тарифным планам |

8.1. Возможность передачи данных по протоколу bittorrent недоступна на:

- На решениях для интернета (Компакт, Мульти, Ультра)
- Своё решение.Эксперт, набор услуг с безлимитным интернетом
- Своё решение.Лидер, набор услуг с безлимитным интернетом

8.2. Для наборов услуг решений Эксперт и Лидер, включающих безлимитный интернет без ограничения скорости, раздача трафика доступна только с подключенной услугой Режим модема.

8.3. Для наборов услуг решений Новатор, Мастер, Эксперт, Лидер, Компакт, Мульти и Ультра раздача трафика доступна только с подключенной услугой Режим модема+.

9. Компания вправе приостановить оказание услуг по лицовому счету, отключив абонента от сети связи компании, а также отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в случае выявления использования SIM-карты в шлюзе или в приравненных к нему устройствах.

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

11. Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, клиент и компания руководствуются положениями договора, заключенного между клиентом и компанией, а также иными Порядками оказания услуг компании.