

Условия информационно-справочного обслуживания Билайн

Система информационно-справочного обслуживания, создана Оператором в соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1342 от 09.12.2014 г., Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006 г., в Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г., Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного и (или) радиовещания, Утвержденных Постановлением Правительства РФ № 785 от 22.12.2006 (далее – «Правила»).

1. Систему информационно-справочного обслуживания Билайн составляют:

1.1. Сайт Оператора - официальный сайт Оператора, расположенный по адресу <http://www.Beeline.ru> в сети Интернет. На Сайте Оператора Абонентам круглосуточно и бесплатно предоставляется в том числе информация, необходимая для заключения и исполнения настоящего Договора, публикуются все официальные документы Оператора и т.д.:

- предоставляется информация по сервису, продуктам и услугам, которые оказывает Оператор;
- публикуются новости об изменении в условиях предоставления сервиса, стоимости и условия работы услуг, продуктов;
- предоставляются инструкции к оборудованию и информация о настройках оборудования для пользования Услугами;
- предоставляются файлы обновления прошивки ПО для оборудования;
- предоставляется возможность оставить обратную связь.

1.2. Личный кабинет - учетная система Оператора (веб-интерфейс), расположенная по адресу <http://my.beeline.ru> в сети Интернет и предоставленная Абоненту для целей круглосуточного обслуживания:

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии его Лицевого счета;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами.

1.3. Офисы обслуживания оператора связи:

- выполнение всех процедур: блокировка/разблокировка номеров, смена и подбор тарифа, переоформление, подключение/отключение услуг, смена формы оплаты, замена номера, замена SIM-карты, расторжение и заключение договора, смена учетных данных и др.;
- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах, используемых тарифах, заказанных Продуктах;
- предоставление информации о сервисах, продуктах и Услугах, имеющихся у Оператора;
- прием информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- настройка оборудования;
- предоставление информации о состоянии Лицевого счета номера Абонента;
- предоставление детализации.

1.4. Колл-центр оператора :

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами.

1.5. USSD/SMS запросы:

- предоставление Абоненту дополнительного средства управления Продуктами BeOnLine и Услугами Оператора;
- предоставление Абоненту дополнительного средства получения информации о состоянии его Лицевого счета и предоставляемых Услугах;

1.6. Мобильное приложение

- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;

- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- предоставления информации о состоянии его Лицевого счета;
- удаленного заказа, управления, изменения и отключения Услуг, удаленного заказа Продуктов;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами.

1.7. Чат с оператором

- выполнение абонентских процедур: блокировка/разблокировка номеров, смена и подбор тарифа, подключение/отключение услуг, смена формы оплаты, замена номера и др.;
- предоставление информации об оказываемых Абоненту Услугах и заказанных Продуктах;
- предоставления информации об используемых Абонентом тарифах и тарифных планах на Услуги и Продукты;
- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами

1.8. Социальные Сети

- приема информации о неисправностях, препятствующих пользованию услугами;
- предоставления информации о настройках оборудования для пользования Услугами

2. Настоящие Правила регламентируют взаимоотношения Абонента и Оператора, устанавливают единые требования, которые Абоненты и Оператор обязаны соблюдать при получении Абонентом информационно-справочных услуг Оператора

3. При осуществлении взаимоотношений при оказании информационно-справочных услуг используется русский язык и другие языки, определенные Оператором.

4. Обязанности Абонента при пользовании информационно-справочных услуг:

- 4.1. До обращения в систему информационно-справочного обслуживания сформулировать вопрос, касающийся Услуг, Продуктов или сервиса, предоставляемого Оператором, подготовить необходимые документы;
- 4.2. Направляя запрос в письменном или электронном виде четко сформулировать вопрос и приложить документы, необходимые для его рассмотрения;
- 4.3. Обращаться по каналу обслуживания, в рамках которого оказывается требуемая информационно-справочная услуга
- 4.4. Не использовать ненормативную лексику при получении информационно-справочных услуг;
- 4.5. Не обращаться с угрозами и оскорблениями в адрес работников Оператора.

5. Права абонента:

- 5.1. Пользоваться информационно-справочным обслуживанием круглосуточно в часы работы конкретного канала.

6. Обязанности Оператора:

- 6.1. Оказывать информационно-справочные услуги в соответствии с требованиями Правил оказания телефонных услуг связи;
- 6.2. Рассматривать обращения Абонента в сроки, установленные законодательством;

7. Права Оператора:

- 7.1. Отказать в оказании информационно-справочных услуг (в рамках конкретного обращения) в случае нарушения Абонентом п. 4.3, 4.4, 4.5 настоящих Условий.

8. Общие положения.

- 8.1. Настоящие Условия информационно-справочного обслуживания Билайн являются неотъемлемой частью Договора об оказании услуг связи Билайн.
- 8.2. Во всем остальном, неурегулированном настоящими Условиями Стороны руководствуются действующими нормативными документами, Условиями оказания услуг связи и иными нормативными документами Оператора связи.