

О устранении системных неполадок в рамках программы «Credit Limit» при использовании постоплатных пакетов услуг СОМБО.

1. Особенности Основного и Дублирующего постоплатных пакетов СОМБО.

Все пакеты СОМБО включают ежемесячные объёмы мобильной связи.

1. После исчерпания включений мобильной связи в Основном пакете, дальнейшее использование услуг тарифицируется согласно установленным тарифам.

2. После исчерпания включений (в частности, объёма мобильного интернета) в Дублирующем пакете, скорость мобильного интернета снижается до 1 кбит/с, и доступ к интернету приостанавливается — даже в случае активации услуги «Giga» или другой интернет-услуги.

2. Руководство по подключению/переходу на Дублирующий пакет

Все действующие и новые абоненты могут выбрать подключение как к Дублирующему, так и к Основному пакету.

1. Действующие абоненты Основного пакета СОМБО могут перейти на Дублирующий пакет **только с 1-го числа каждого месяца, чтобы избежать дополнительных начислений.**

2. Новые абоненты могут изначально выбрать подключение к одному из пакетов — Основному или Дублирующему.

3. Переход с Дублирующего на Основной пакет также возможен **только с 1-го числа месяца для избежания дополнительных начислений.**

Если абонент Дублирующего пакета имеет срочную необходимость повторно активировать мобильный интернет, сотрудник ВСГ/D2D обращается в отдел ВАУВВБ.

3. О восстановлении системы Дублирующего пакета

После исчерпания интернет-включений скорость мобильного интернета может снижаться не сразу, а с задержкой, в течение которой абонент может успеть сгенерировать трафик.

Образовавшаяся задолженность по итогам биллингового цикла за дополнительно использованный мобильный трафик подлежит компенсации в соответствии с данным распоряжением.

4. Порядок обслуживания абонентов Дублирующего пакета

В течение месяца заявки на изменение скорости мобильного интернета не принимаются. Любые изменения осуществляются только 1-го числа отчётного месяца.

Изменения производятся сотрудниками ВСГ/D2D.

При смене пакета заключается новый договор, в котором указывается условие о снижении скорости мобильного интернета.