

Порядок предоставления услуг международного LTE роуминга

1. Термины и определения

1.1. Международный LTE роуминг – дополнительная услуга, предоставляемая к основному пакету обслуживания абонентам сотовой мобильной связи IDC, позволяющая получать услуги передачи данных в международном роуминге (в первую очередь услуги передачи данных, а также голосовые и SMS услуги посредством мобильных приложений);

1.2. Традиционный голосовой и SMS-роуминг (далее по тексту «традиционный роуминг») – услуги голосовой связи и SMS, предоставляемые в мобильных GSM сетях роуминг-партнеров без использования дополнительных средств (специальных мобильных приложений, сторонних SIM-карт). Традиционный роуминг не предоставляется посредством услуги «Международный LTE роуминг». Порядок предоставления услуг традиционного голосового и SMS-роуминга утверждается отдельными приказами;

1.3. Основной пакет обслуживания – пакет сотовой мобильной связи, которым пользуется абонент в домашней сети IDC (например, Active, Семейный и др.)

1.4. USIM-карта IDC (далее по тексту «USIM-карта») – следующее поколение SIM-карт, устанавливаемых в мобильные терминалы в целях предоставления доступа данным терминалам к сотовой мобильной сети IDC (нескольким сотовым мобильным сетям, как к домашним сетям IDC, так и к сетям роуминг-партнеров IDC);

1.5. Неснижаемый остаток – сумма денежных средств, зарезервированная на лицевом счете (карте Simple) абонента (как для физических, так и для юридических лиц) и недоступная абоненту в зоне роуминга для оплаты услуг международного LTE роуминга. Неснижаемый остаток составляет 2 доллара США;

1.6. Порог включения услуги «Международный LTE роуминг» (далее по тексту «порог включения») – минимальная сумма денежных средств (с учетом неснижаемого остатка) на лицевом счете (карте Simple) точки доступа, необходимая для включения услуги «Международный LTE роуминг». Порог включения услуги «Международный LTE роуминг» составляет 3 доллара США;

1.7. Порог отключения услуги «Международный LTE роуминг» (далее по тексту «порог отключения») – минимальная сумма денежных средств (с учетом неснижаемого остатка) на лицевом счете (карте Simple) точки доступа, при которой услуга «Международный LTE роуминг» выключается. Порог отключения услуги «Международный LTE роуминг» составляет 1 доллар США;

1.8. Лимит точки доступа – это установленная сумма средств, максимально допустимая для оплаты услуг международного LTE роуминга в течение календарного месяца. Лимит точки доступа является обязательным для юридических лиц с авансовой или кредитной формой оплаты для лимитированных пакетов. Лимит указывается в долларовом эквиваленте.

2. Описание услуги международного LTE роуминга

2.1. Услуга «Международный LTE роуминг» предоставляет возможность абоненту IDC, используя свой номер IDC, получать услуги:

2.1.1. LTE (4G) роуминг данных;

2.1.2. GPRS (3G) роуминг данных в других странах, где у роуминг-партнера нет покрытия сети LTE (4G), или покрытие частичное (происходит переключение 3G/4G).

2.2. Входящая и исходящая голосовая связь в роуминг-сетях предоставляется только через мобильное приложение [IDC-Travel](#).

2.3. Отправка и прием SMS-сообщений в роуминг-сетях производится только через мобильное приложение [IDC-Travel](#).

2.4. Услуга предоставляется в дополнение к основному пакету, то есть является дополнительной услугой, которую можно заказать или отказаться от нее.

3. Где заказать или отказаться от услуги «Международный LTE роуминг»:

3.1. Заказать или отказаться от услуги можно следующими способами:

3.1.1. В Мобильном приложении «Мой IDC» в разделе «Роуминг», «LTE». Скачать приложение можно тут <https://idc.md/apps/>

3.1.2. В контакт-центре по тел.1198

3.1.3. В системе «Личный кабинет» или «Личный офис» <http://my.idc.md> в разделе «Управление услугами».

3.1.4. В Центре связи IDC.

4. Основные условия предоставления услуги международного LTE роуминга

4.1. Услуга «Международный LTE роуминг» предоставляется только при выполнении всех нижеперечисленных условий:

4.1.1. предоставляется только абонентам сотовой мобильной связи IDC (CDMA и/или VoLTE) на действующем (не удаленном) абонентском номере IDC (точке доступа);

4.1.2. предоставляется только, если в мобильном терминале абонента установлена, и поддерживается данным терминалом USIM-карта IDC (в международном LTE роуминге может использоваться любой мобильный терминал, поддерживающий соответствующие стандарты связи с установленной USIM-картой);

4.1.3. предоставляется только, если основной пакет обслуживания находится в активном периоде (разрешена исходящая связь);

4.1.4. предоставляется только, если на лицевом счете (карты Simple) имеется достаточное количество денежных средств для предоставления услуги «Международный LTE роуминг» с учетом порогов включения/отключения услуги «международный LTE роуминг»;

4.1.5. предоставляется только, если в SIM-меню USIM-карты включен режим «IDC travel»;

4.1.6. предоставляется только, если в настройках терминала разрешен роуминг данных и мобильный терминал зарегистрирован в сети роуминг-партнера (в настройках мобильного терминала установлен режим сети с поддержкой LTE/GSM/UMTS).

4.2. При предоставлении абоненту USIM карты IDC услуга «Международный LTE роуминг» заказывается абоненту в составе заказа на первоначальное подключение или замену терминала и может быть удалена впоследствии по желанию абонента;

4.3. Если на точке доступа заказана услуга «Роуминг IDC-Travel», то есть, привязана отдельная SIM-карта IDC-Travel, то перед заказом услуги «Международный LTE роуминг» необходимо удалить SIM-карту IDC-Travel (отвязать карту).

4.4. Если услуга «Международный LTE роуминг» уже заказана на точке доступа, привязка SIM-карты IDC-Travel ограничивается до тех пор, пока не будет удалена услуга «Международный LTE роуминг».

4.5. Порядок отключения услуги:

4.5.1. Пользование услугами международного LTE роуминга ограничивается (услуга переходит в состояние «не активна»):

4.5.2. при отключении точки доступа по любой причине, в том числе и при исчерпании средств, неоплате пакета, наступления пассивного периода в пакете «Simple»;

4.5.3. или при достижении баланса лицевого счета (карты Simple) ниже, чем порог отключения услуги;

4.5.4. При отключении услуги доступ к сети интернет полностью ограничивается. Альтернативная возможность получить доступ к сети интернет - воспользоваться сторонней интернет-сетью.

4.6. Порядок удаления услуги:

4.6.1. Услуга удаляется автоматически только при расторжении договора;

4.6.2. Услуга удаляется по желанию абонента любым доступным способом;

4.6.3. При удалении услуги «Международный LTE роуминг» ограничиваются все сервисы LTE - роуминга, в том числе и возможность регистрации мобильного терминала с USIM-картой в роуминг-сетях.

5. Порядок действий абонента для пользования услугами международного LTE роуминга:

№	Действие	Примечание
1.	Приобрести мобильный терминал, соответствующий стандартами связи, необходимыми для работы в роуминге	
2.	Стать абонентом IDC, если таковым не является	
3.	Подключить к абонентскому номеру мобильный терминал	Произвести первоначальное подключение или замену терминала
4.	Приобрести или получить USIM-карту IDC. Если у абонента имеется SIM-карта старого образца, то замена SIM-карты на USIM-карту производится за счет абонента.	USIM-карта предоставляется только в случае, если мобильный терминал IDC, подключенный или подключаемый на номер IDC, поддерживает работу с USIM-картами
5.	Оплатить основной пакет обслуживания	В период пользования услугой «Международный LTE роуминг» пакет должен

		быть всегда в активном периоде.
6.	Заказать услугу «Международный LTE роуминг»	В дальнейшем заказывать услугу не нужно, если абонент от нее не отказался.
7.	Пополнить лицевой счет (баланс карты Simple), если необходимо для включения услуги «Международный LTE роуминг» с учетом порогов включения и отключения.	Баланс лицевого счета (карты Simple) не должен быть ниже, чем порог отключения услуги «Международный LTE роуминг» и выше или равен порогу включения, если услуга «Международный LTE роуминг» до этого была выключена.
8.	В настройках терминала разрешить роуминг данных.	
9.	В SIM-меню USIM-карты включить режим «IDC-travel» (схема SIM-меню описана в п.5)	Включается вручную при желании абонента перейти в сеть роуминга, при этом, если есть покрытие домашней сети IDC, оно будет ограничено, пока данный режим не будет переключен обратно.
10.	В настройках мобильного терминала установить автоматический поиск сети и выбрать соответствующий режим сети.	Чтобы подключиться к роуминг-сети, в настройках мобильного терминала установите режим сети с поддержкой LTE/GSM/UMTS Чтобы подключиться к домашней сети, в настройках мобильного терминала установите режим сети LTE/CDMA или CDMA

6. IDC Menu (SIM-Меню)

6.1. После того как SIM-карта будет установлена в телефон, в меню телефона автоматически появится «IDC menu» [SIM меню] со следующими функциями:

6.1.1. Network Selection:

6.1.1.1. IDC LTE (для переключения в домашнюю сеть CDMA/VoLTE или CDMA роуминга в Украине);

6.1.1.2. IDC CDMA (для переключения в домашнюю сеть CDMA (LTE работать не будет) или CDMA роуминга на Украине – используется в исключительных случаях для терминалов Apple);

6.1.1.3. IDC travel (для международного LTE роуминга);

6.1.1.4. IDC roaming1 (не используется);

6.1.1.5. IDC roaming2 (не используется);

6.1.1.6. Символ «*» означает, что выбран пункт, рядом с которым этот символ установлен.

7. Тарификация услуг международного LTE роуминга

7.1. Тарификация услуг международного LTE роуминга в зоне роуминга производится в долларах США, в случае, если активная валюта обслуживания – рубли ПМР, то производится автоматический пересчет долларов США в рубли ПМР по официальному курсу ПРБ на день оказания услуги с точностью до 4-х знаков после запятой с соблюдением порядка округления. Все начисления отражаются на лицевом счете точки доступа.

7.2. Единица тарификации трафика передачи данных – 100 Кб.

7.3. Период тарификации – 1 сессия.

8. Пополнение баланса абонентского номера:

8.1. Если используется пакет Simple, необходимо активировать любую карту Simple номиналом 56 руб. ПМР, 112 руб.ПМР или 224 руб.ПМР. При пользовании услугами международного LTE роуминга списание средств за оказываемые услуги производится с баланса активной карты Simple

8.2. Если используется любой другой пакет, то необходимо внести нужную сумму денежных средств на лицевой счет так же, как при оплате основного пакета обслуживания IDC дома.

8.3. Пополнение счета производится следующими способами:

8.4. В мобильном приложении «Мой IDC», если к приложению привязана приднестровская банковская карта Агропромбанка Приднестровского Сбербанка или Эксимбанка.

8.5. В любом отделении банка, принимающего платежи за услуги мобильной связи IDC.

8.6. Посредством интернет-систем приднестровских банков.

8.7. Баланс в роуминге:

Пакет	Физические лица	Юридические лица
Любой пакет кроме «Simple»	1.Остаток средств на лицевом счете в активной валюте обслуживания, если активная валюта обслуживания – рубли ПМР, производится пересчет рублей ПМР в доллары США по официальному курсу ПРБ; 2. Минус неснижаемый остаток.	1.Остаток средств на лицевом счете в рублях ПМР в пересчете в доллары США по официальному курсу ПРБ; 2.Минус неснижаемый остаток.
«Simple»	1.Остаток средств на всех действующих картах «Simple», пересчитанный в доллары США по официальному курсу ПРБ; 2.Минус неснижаемый остаток;	1.Остаток средств на всех действующих картах «Simple», пересчитанный в доллары США по официальному курсу ПРБ; 2.Минус неснижаемый остаток;

9. Проверка баланса

- 9.1. В роуминг-сети проверка баланса производится только при условии, что у абонента имеется доступ к любой сети интернет:
- 9.1.1. посредством мобильного приложения «Мой IDC»;
 - 9.1.2. при звонке из мобильного приложения «IDC Travel» на номера 878, 868, 888;
 - 9.1.3. В системе «Личный кабинет» и «Личный офис»;
 - 9.1.4. При звонке из мобильного приложения «IDC Travel» в контакт-центр IDC по тел. 1198.

10. Режимы настройки мобильного интернета 4G/3G:

- 10.1. Для работы мобильного интернета необходимо указать в устройстве корректный адрес точки доступа. Большинство современных телефонов делают это автоматически, выставляя APN: **internet.emt.ee**

10.2. Этот же APN нужно прописать вручную в устройство, если оно не выставило его автоматически: имя **любое**, APN: **internet.emt.ee**

10.3. Также должен быть включен переключатель "Мобильные данные" и "Данные в роуминге".

11. Техническая поддержка

- 11.1. Техническая поддержка предоставляется круглосуточно, 24 часа в сутки.
- 11.2. Телефон технической поддержки при звонке с любого телефона: +373 533 55255.
- 11.3. Вызова на номер +373 533 55255 с сетей других операторов оплачиваются по установленным международным тарифам оператора, из сети которого производится вызов.
- 11.4. Телефон технической поддержки IDC если абонент находится в сети IDC, или звонит из мобильного приложения «IDC Travel»: 1198. Звонок бесплатный.