

## 1. Как перейти в «МегаФон»?

Для перехода в «МегаФон» с сохранением номера достаточно написать заявление в салоне «МегаФона», имея при себе паспорт. Консультант поможет подобрать тариф, выдаст SIM-карту и определит удобный абоненту день перехода в рамках срока, установленного законом. Перенос произойдет в срок от 8 дней до 6 месяцев, по усмотрению абонента – о начале обслуживания он получит SMS-уведомление. Стоимость услуги перехода, установленная государством, составляет 100 рублей.

Перед подачей заявления необходимо убедиться, что:

- на номере нет задолженности перед прежним оператором;
- абонент является владельцем номера, договор оформлен на его имя (при себе должен быть документ, удостоверяющий личность);
- номер должен быть из того же региона, в котором осуществляется перенос.

Оставить заявление и получить SIM-карту можно, не выходя из дома, – на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Перейти в МегаФон». На территории Самарской области услуга бесплатной доставки работает в Самаре, Сызрани и Тольятти. В Чувашской Республике и Астраханской области она не предоставляется.

**Акция!** С 1 ноября 2015 г. по 31 декабря 2016 г. года абоненты АО «Мобиком Волга», являющиеся физическими лицами, при переходе в «МегаФон» с сохранением номера получают от нового оператора на счет 1200 бонусных рублей. Средства становятся доступными в начале месяца, следующего за датой смены оператора. Средства могут расходоваться на услуги связи по 100 руб. ежемесячно, в течение 12 мес. с момента активации. При этом плата за переход по MNP (100 руб.) с абонентов АО «Мобиком Волга» не взимается.

## 2. Сохранится ли городской номер при переходе в «МегаФон» по заявлению (MNP)?

При переходе из сети АО «Мобиком Волга» (до 02.02.2016 АО «СМАРТС-Самара») в «МегаФон» у абонента остается возможность пользоваться городским номером. О желании пользоваться городской нумерацией надо сообщить консультанту «МегаФона» при составлении заявления на перенос.

Клиент, имеющий городской номер АО «Мобиком Волга», сможет обслуживаться на любом тарифе «МегаФона». Вызовы на такой городской номер будут тарифицироваться, как вызовы на АО «Мобиком Волга».

## 3. У меня на дисплее телефона надпись – «МегаФон». Меня перевели в «МегаФон»?

С 1 февраля 2016 года оператор АО «СМАРТС-Самара» сменил название на АО «Мобиком Волга». С этого же дня АО «Мобиком Волга» в целях улучшения качества услуг связи для своих абонентов начал использовать технические ресурсы сети «МегаФон». Но оператор, оказывающий услуги связи, остается прежним, и это по-прежнему две разные компании. Поэтому если абонент не писал заявление на перенос номера в сеть «МегаФона», он остается абонентом АО «Мобиком Волга». Помимо спектра услуг АО «Мобиком Волга» у его абонентов после 1 февраля появилась возможность пользоваться мобильным интернетом третьего поколения (3G) при условии поддержки данной технологии аппаратом. Для успешной регистрации в сети рекомендуем перезагрузить свой телефонный аппарат.

## 4. Почему изменены условия, если я не давал на это своего согласия?

АО «Мобиком Волга» выдана лицензия на право оказания услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием бизнес-модели виртуальных сетей подвижной радиотелефонной связи. В соответствии данной лицензией и заключенными договорными отношениями между АО «Мобиком Волга» и ПАО

«МегаФон» с 01.02.2016 доступ абонентов АО «Мобиком Волга» к сети лицензиата осуществляется с использованием элементов сетей ПАО «МегаФон», имеющих соответствующие лицензии. Таким образом отображение на экране телефона «сети МегаФон» свидетельствует об использовании абонентом АО «Мобиком Волга» части инфраструктуры ПАО «МегаФон» в рамках бизнес-модели виртуальных сетей, не более того. Пользуясь услугами связи на территории Самарской области Вы продолжаете оставаться абонентом АО «Мобиком Волга», тарификация услуг соответствует выбранному Вами тарифному плану.

## **5. В связи с запуском 3G для абонентов АО «Мобиком Волга» нужно ли менять настройки интернет?**

Номер sms-центра, настройки передачи данных и MMS не меняются. Для пользования передачей данных в роуминге не в сети «МегаФона» нужно указывать другой адрес доступа:

- APN для Интернет: [internet2.smarts.ru](http://internet2.smarts.ru)
- APN для MMS: [mms2.smarts.ru](http://mms2.smarts.ru)

Но это необходимо делать только тем абонентам, которые выезжают за пределы домашнего региона.

## **6. Могу ли я обслуживаться в салонах связи «МегаФон»?**

Нет. Вы можете обслуживаться по тому же адресу, по которому обслуживались ранее.

Адрес офиса: г. Самара, ул. Дачная, 2, корпус 2 (пн-пт: с 9:00 до 18:00, сб-вс: выходной)

Кроме того, широкий спектр услуг оказывает салон дилера АО «Мобиком Волга» по адресу: г. Тольятти, ул. Мира, 100

Здесь доступны следующие услуги по приему заявлений: на замену SIM-карты; на смену учетных данных; претензионного характера; на переоформление договора; на получение детализации вызовов по e-mail; на расторжение договора.

## **7. Где находятся офисы АО «Мобиком Волга» (АО «СМАРТС-Самара»)?**

Адрес офиса:

г. Самара, ул. Дачная, 2, корпус 2 (пн-пт: с 9:00 до 19:00, сб-вс: выходной)

Кроме того, широкий спектр услуг оказывает салон дилера АО «Мобиком Волга» по адресу:

г. Тольятти, ул. Мира, 100

Здесь доступны следующие услуги по приему заявлений: на замену SIM-карты; на смену учетных данных; претензионного характера; на переоформление договора; на получение детализации вызовов по e-mail; на расторжение договора.

## **8. Если я (абонент АО «Мобиком Волга») не хочу переходить в «МегаФон», что будет с моим номером?**

Оператор АО «Мобиком Волга» по-прежнему оказывает услуги связи, вы можете пользоваться своим номером и тарифом.

## **9. Доступен ли мне личный кабинет на сайте «МегаФон»?**

Нет. Управление опциями и тарифами будет осуществляться через USSD \*104#. Также Вы всегда можете позвонить в справочную службу по номеру 0121.

## **10. Поменялся ли у меня тариф? Поменялась ли у меня стоимость звонков?**

01.02.2016 на большинстве тарифных планов произошли изменения. Подробно об изменениях: [Условия обслуживания для абонентов с 010216 Самара](#)

## **11. Звонок абоненту «Мегафон» теперь будет внутрисетевым? Когда так будет?**

Нет. Звонок абоненту «Мегафон» будет тарифицироваться, как звонок на другие мобильные сети.

Т.к. АО «Мобиком Волга» и «Мегафон» - это две разные компании, звонки между абонентами этих компаний не могут быть внутрисетевыми.

Напоминаем Вам, что сейчас МегаФон приглашает Вас стать своим абонентом, с возможностью сохранения действующего номера, выбрав подходящий тариф в любом салоне продаж МегаФон, и на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru). Переход в МегаФон бесплатный (дополнительно физ. лицам в рамках Акции предоставляется Скидка на услуги связи - по 100 руб. ежемесячно, в течение 12 мес.)

## **12. На какой тариф сейчас можно подключиться в АО «Мобиком Волга»?**

В настоящий момент для подключения доступен тариф «Всё просто!». Все звонки по Самарской обл. оплачиваются по 1 руб.

## **13. Какая будет плата за пользование городским номером в АО «Мобиком Волга»?**

Абонентам в АО «Мобиком Волга» после 01.02.2016 с городскими номерами устанавливается размер абонентской платы за использование городского номера в размере 98 руб. с НДС. У абонентов с городскими номерами, чьи начисления за использование городского в августе 2015 г. номера составили менее 50 руб. с НДС, абонентская плата за пользование городским номером отсутствует.

## **14. Каким образом я могу оплачивать связь? Какого оператора выбирать в терминалах оплаты?**

Вы можете оплачивать связь теми же способами, как оплачивали ранее. Обратите внимание, в феврале 2016 наименование оператора в терминалах оплаты будет изменено. Необходимо будет выбирать кнопку «Мобиком Волга». Это связан с тем, что с 2 февраля изменилось название компании (АО «СМАРТС-Самара» на АО «МобикомВолга»).

## **15. У меня не работает Интернет\не загружаются интернет страницы\выдает ошибку при входе в интернет и т.д.**

Для использования мобильного интернет-доступа просьба в Вашем телефонном аппарате включить параметр «Разрешить ПД в Роуминге»

## **16. Зачем платить еще 100 руб., если «МегаФон» все равно купил АО «Мобиком Волга» (до 01.02.2016 АО «СМАРТС-Самара»)? Ведь я так и так буду переведен на «МегаФон».**

**(Почему переход в МФ платный? Будет ли возвращены 100 рублей?)**

Переход в «МегаФон» для абонентов АО «Мобиком Волга» бесплатный! Кроме того, в рамках акции, с 1 ноября 2015 г. по 31 декабря 2016 г. года абоненты-физические лица, переходящие в «МегаФон» с сохранением номера, получают от нового оператора на счет 1200 бонусных рублей. Средства становятся в начале месяца, следующего за датой смены оператора. Средства могут расходоваться на услуги связи по 100 руб. ежемесячно, в течение 12 мес. с момента активации. При этом плата за переход по MNP (100 руб.) с абонентов не взимается.

## **17. Сохранится ли тарифный план АО «Мобиком Волга» при перенесении номера в «МегаФон» (по MNP)?**

При переходе тарифный план не сохранится. В «МегаФоне» Вы можете выбрать оптимальный для себя тариф, с привычным уровнем потребления или новыми возможностями. Тарифный план и полезные опции можно подобрать на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) или в [салонах](#) оператора.

К примеру, если в АО «Мобиком Волга» для звонков по России абонент пользовался тарифом «Одна цена» (1 рубль за минуту), то ему подойдет тариф «МегаФона» «Всё просто» (99 коп./мин.). Пользователям тарифного плана «Общаться легко +» от АО «Мобиком Волга» (первая минута – 60 копеек, со второй – бесплатно) в «МегаФоне» подойдет тариф «Переходи на ноль» (20 минут бесплатного общения внутри сети в день).

Кроме того, сегодня у жителей Самарской области более 3 миллионов сим-карт «МегаФона». Такая большая абонентская база значительно повышает вероятность, что ваши родные, друзья и коллеги тоже обслуживаются у «МегаФона». Это преимущество закреплено в тарифах компании – многие из них предусматривают бесплатные вызовы внутри сети, например, линейка «МегаФон-Все включено» (кроме голоса) она включает также предоплаченные пакеты сообщений и интернет-трафика).

## **18. Как и где можно будет получить остаток денег после перехода в «МегаФон» по MNP?**

За остатком денежных средств на счете можно обратиться в офисы абонентского обслуживания АО «Мобиком Волга»:

г. Самара, ул. Дачная, 2, корпус 2 (пн-пт: с 9:00 до 19:00, сб-вс: с 10:00 до 17:00)

## **19. Сохранится ли кредитный метод оплаты после перенесения номера в «МегаФон» (по MNP)?**

Да, «МегаФон» предоставляет корпоративным клиентам возможность оплаты по кредитной системе. При оформлении документов на переход в «МегаФон» клиент просто заполняет заявление на кредитную форму расчетов.

Абонентам-физическим лицам «МегаФон» также предоставляет услуги, позволяющие обслуживаться в кредит, например, [«Кредит доверия»](#), [«Обещанный платеж»](#).