

# Справочник Абонента «МегаФон» ●●●●●●●●●●



**МЕГАФОН**

Будущее зависит от тебя

## Справочник Абонента «МегаФон»

### Уважаемый Абонент!

Мы искренне рады тому, что Вы стали Абонентом ОАО «МегаФон» (далее Оператор).

Этот справочник содержит основную информацию, необходимую для пользования услугами Оператора. Здесь Вы найдёте ответы на основные вопросы и наши рекомендации к действиям в различных ситуациях. Мы постарались сделать Справочник максимально удобным и понятным.

Если у Вас возникнут дополнительные вопросы, Вам с удовольствием на них ответят специалисты Контактного центра. Вы также можете получить информацию на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru), в Системе самообслуживания «Сервис-Гид» или Салонах связи Оператора (официальных местах продаж и обслуживания Оператора).

**С уважением, Оператор «МегаФон».**

## Содержание

### Введение

|  |   |
|--|---|
| Что такое SIM-карта?.....                                | 4 |
| Секретные коды PIN и PUK.....                            | 5 |
| Ввод, изменение и отключение PIN-кода .....              | 5 |
| Как разблокировать SIM-карту? .....                      | 6 |
| PIN-2: специальные функции Абонентского устройства ..... | 7 |
| Если Вы потеряли своё Абонентское устройство.....        | 8 |
| Мошенники.....   | 9 |

### Правила пользования Абонентским устройством

|   |    |
|---|----|
| Бесплатные телефоны экстренных служб..... | 11 |
| Правила набора номера.....                | 12 |
| Как пополнить Лицевой счёт .....          | 14 |

|              |    |
|--------------|----|
| Роуминг..... | 15 |
|--------------|----|

### Услуги Оператора

|   |    |
|---|----|
| Заказ услуг .....   | 20 |
| Заказ услуг через Систему самообслуживания «Сервис-Гид» ..... | 20 |
| Приём и передача текстовых сообщений (SMS) .....              | 22 |
| Приём и передача мультимедийных сообщений (MMS) .....         | 23 |
| Мобильный Интернет.....                                       | 25 |
| Программа «МегаФон-Бонус».....                                | 29 |

### Полезная информация

|                         |    |
|-------------------------|----|
| USSD-запросы .....      | 31 |
| Голосовые запросы ..... | 31 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Полезные услуги ..... | 32 |
|-----------------------|----|

## Введение

### Что такое SIM-карта?

SIM-карта – это пластиковая мини-карта с Вашим Абонентским номером и возможностью хранения телефонных номеров и Ваших SMS-сообщений. Используется для идентификации Абонента в сети. После приобретения SIM-карты для пользования услугами связи Абоненту необходимо её активировать, используя выданные коды. Это гарантирует защиту SIM-карты от использования её третьими лицами.

Перед установкой SIM-карты внимательно изучите инструкцию к Вашему Абонентскому устройству!

Затем отделите SIM-карту от пластиковой основы и установите её в своё Абонентское устройство, как указано в инструкции.

Вы можете использовать Вашу SIM-карту с различными Абонентскими устройствами, сохраняя свой номер неизменным.

### Секретные коды PIN и PUK

С обратной стороны SIM-карты под защитным слоем находятся четыре кода:

|      |   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|
| PIN  | ■ | ■ | ■ | ■ | PUK  | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| PIN2 | ■ | ■ | ■ | ■ | PUK2 | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Благодаря этим кодам никто, кроме Вас, не сможет воспользоваться Вашей SIM-картой.

### Ввод, изменение и отключение PIN-кода

Код PIN будет автоматически запрошен у Вас сразу же после установки SIM-карты и включения Абонентского устройства.

На экране появится предложение ввести PIN: ■ ■ ■ ■

Если после установки SIM-карты и включения Абонентского устройства на экране не появилось предложение ввести PIN, то это значит, что PIN-код отключён.

В этом случае рекомендуется установить PIN-код самостоятельно. Для включения и/или отключения PIN-кода воспользуйтесь инструкцией к Вашему Абонентскому устройству.

Для изменения PIN-кода можно также использовать следующую универсальную для всех Абонентских устройств комбинацию:

Q Q 0 4 Q     Q     Q     # &

старый PIN      новый PIN      новый PIN

**Внимание!** Если Вы потеряете своё Абонентское устройство, в котором будет отключён PIN-код, посторонние лица могут получить доступ к Вашей SIM-карте и воспользоваться услугами Оператора за Ваш счёт.

### Как разблокировать SIM-карту?

Будьте внимательны при наборе PIN-кода. Если код неверно набран 3 раза подряд, SIM-карта блокируется. В этом случае карту можно разблокировать с помощью PUK-кода (8 цифр).

Процедура описана в инструкции к Вашему Абонентскому устройству. Для разблокировки можно также использовать следующую универсальную комбинацию:

Q Q 0 5 Q         Q     Q     # &

PUK                      новый PIN                      новый PIN

Если Вы 10 раз подряд набрали PUK-код неверно, карта блокируется полностью. Для её восстановления обратитесь в один из Салонов связи Оператора, адреса которых Вы можете узнать на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Помощь и обслуживание», а также по телефону Контактного центра 8 800 333 0500 (звонок на территории РФ с любых телефонов бесплатный).

### PIN-2: специальные функции Абонентского устройства

Если Ваше Абонентское устройство поддерживает специальные функции, то код PIN-2 будет защищать их от выключения/изменения.

Этот код также можно изменять, как и основной PIN. Если Вы 3 раза неправильно ввели PIN-2, то разблокировать доступ к специальным функциям Вы сможете только с помощью кода PUK-2.

### Если Вы потеряли своё Абонентское устройство

В случае потери, кражи или иной утраты Абонентского устройства незамедлительно сообщите об этом:

- устно в Контактный центр по тел. 8 800 333 0500
- а также письменно в течение 3-х календарных дней с момента, когда Вам стало известно о наступлении такого события, в один из Салонов связи Оператора (адреса Салонов связи, в которых производится обслуживание Абонентов, указаны на сайте Оператора [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Помощь и обслуживание»).

По Вашей просьбе мы бесплатно заблокируем Ваш Абонентский номер на срок до 7 суток, чтобы ни при каких обстоятельствах

посторонние люди не воспользовались услугами связи за Ваш счёт. В течение этого периода Вам необходимо обратиться в Салон связи Оператора для восстановления SIM-карты.

Начиная с 8-го дня блокировки, будет происходить начисление Абонентской платы за услугу согласно Вашему Тарифному плану.

Максимальный срок «Добровольной блокировки» составляет 180 суток.

### Мошенники

В последнее время участились случаи мошенничества в отношении Абонентов, направленные на перечисление денежных средств на сторонние номера, получение информации о PIN-кодах карт оплаты, а также PIN, PUK-кодах SIM-карт с целью несанкционированного доступа к услугам связи и использования средств Абонентов на Лицевом счёте.

В целях предотвращения несанкционированного доступа к услугам и сервисам, который может повлечь за собой использование средств на Лицевом счёте Абонента, мы не рекомендуем предоставлять информацию о серийных номерах и PIN-кодах Карт оплаты, а также PIN, PUK-кодах Вашей SIM-карты третьим лицам. Оператор не несёт ответственности за последствия предоставления Вами вышеуказанной информации третьим лицам. Об официальных акциях, которые проводит Оператор, Вы можете узнать в Контактном центре Оператора по тел. 8 800 333 0500, а также в Салонах связи или на сайте Оператора [www.megaфон.ru](http://www.megaфон.ru) (в разделе «Акции»), [www.fun.megaфон.ru](http://www.fun.megaфон.ru).

## Правила пользования Абонентским устройством

### Бесплатные телефоны экстренных служб

|  |                   |
|--|-------------------|
| Единый номер вызова экстренных служб<br>При звонке на номер 112 Вы услышите голосовое сообщение о дальнейшем наборе. | 1 1 2 &           |
| Пожарная охрана  | 0 1 & или 0 1 0 & |
| Полиция, Служба «Антитеррор»   | 0 2 & или 0 2 0 & |
| Скорая медицинская помощь  | 0 3 & или 0 3 0 & |
| Служба газа  | 0 4 & или 0 4 0 & |

Для некоторых моделей Абонентских устройств необходимо набрать дополнительный символ **Q** или **0** после двухзначного номера экстренной службы.





## Как пополнить Лицевой счёт

На территории РФ Вы можете пополнить Лицевой счёт следующими способами:

- в любом Салоне связи Оператора;
- перевести средства с Вашей банковской карты с помощью услуги «Пополнение Счёта Банковской Картой» [www.raucard.megafon.ru](http://www.raucard.megafon.ru);
- приобрести и активировать Единую карту оплаты «МегаФон»;
- воспользоваться платёжными терминалами (перед внесением платежа внимательно ознакомьтесь на Терминале оплаты с информацией о размере комиссии, которая будет удержана с Вашего платежа компанией, предоставляющей услуги приёма платежей).

Всегда сохраняйте чек об оплате услуг связи до момента поступления денежных средств на Ваш Лицевой счёт.

О способах пополнения Лицевого счёта в Роуминге смотрите в разделе «Роуминг» или «Как оплатить».

## Роуминг

**Роуминг** – возможность пользоваться услугами связи с Вашего Абонентского номера за пределами действия Сети связи Оператора (как на территории РФ, так и в других странах) в сети связи Роумингового партнёра ОАО «МегаФон» с применением Вашей SIM-карты.

**Международный роуминг** – возможность пользоваться услугами связи в сетях Роуминговых партнёров за пределами РФ.

**Национальный роуминг** – возможность пользоваться услугами связи в сетях Роуминговых партнёров на территории РФ.

**Внимание!** В Роуминге не действуют скидки на Услуги и Акции, проводимые Оператором, а звонок в Контактный центр Оператора платный (тарифицируется по цене исходящего вызова по направлению «Звонок в Россию»).

Подробнее о тарификации и стоимости услуг в Роуминге можно узнать в Условиях оказания отдельных Услуг на сайте Оператора, в наших Салонах связи или позвонив в Контактный центр.

### **Подключение Роуминга**

Прежде чем покинуть Ваш домашний регион (субъект РФ, где Вы заключили Договор об оказании услуг связи с Оператором), уточните, подключён ли у Вас Национальный или Международный роуминг (доступ к услугам связи при нахождении за пределами Домашнего региона). Это можно сделать самостоятельно через Систему самообслуживания «Сервис-Гид», по телефону Контактного центра 0500 (с Вашего Абонентского устройства), либо в ближайшем Салоне связи Оператора.

Если у Вас не подключён Национальный роуминг, то Вы не сможете воспользоваться услугами связи за пределами Зоны обслуживания Сети связи Оператора на территории РФ.

Если у Вас не подключён Международный роуминг, то Вы не сможете воспользоваться услугами связи за пределами РФ.

**Внимание! В случае подключения Роуминга в нашем Салоне связи Ваше личное присутствие и документ, удостоверяющий личность, обязательны!**

### **Правила набора номеров и определение номера входящего вызова в Роуминге**

При обслуживании в сети Роумингового партнёра Вам необходимо набирать все номера в полном международном формате (т. е. начиная со знака «+») вне зависимости от того, куда Вы звоните: в Роуминге возможен набор только федерального или городского телефонного номера. Набор коротких номеров (0501 и др.) в Роуминге не поддерживается.

Оператор гарантирует корректное определение номера входящего вызова только при нахождении в Зоне обслуживания сети связи Оператора. При отправке и получении SMS в Роуминге в детализации вызовов возможно отображение технологического номера SMS – Центра текстовых сообщений.

### Тарифы в Роуминге

Информация о тарифах и услугах при нахождении Абонента за пределами Домашнего региона в Зоне обслуживания сети связи Оператора, а также при использовании Роуминга, содержится на сайте [www.megaфон.ru](http://www.megaфон.ru) и предоставляется по запросу Абонента в Контактном центре и Салонах связи Оператора.

Начисления по Роумингу могут осуществляться с задержкой по мере поступления данных об объёме оказанных Услуг от Роуминговых партнёров Оператора.

### Способы пополнения Лицевого счёта в Роуминге

Перед поездкой рекомендуем Вам внести деньги на Лицевой счёт, чтобы всегда оставаться на связи.

При нахождении за пределами Домашнего региона на территории РФ можно пополнить Ваш Лицевой счёт любым из способов, перечисленных в разделе «Роуминг» или «Как оплатить».

**Пополнение баланса Единой картой оплаты «МегаФон» в Роуминге при помощи USSD-запроса (Q110#PIN-код Единой карты оплаты#&) – бесплатно.**

При нахождении за пределами РФ Вы можете пополнить баланс Лицевого счёта банковской картой с сайта [www.raucard.megaфон.ru](http://www.raucard.megaфон.ru).

Перед поездкой советуем Вам ознакомиться с тарифами Роуминга и поддерживать на Лицевом счёте сумму, необходимую для совершения вызовов.

## Услуги Оператора

### Заказ услуг

Вы самостоятельно можете подключать/отключать Услуги, используя Систему самообслуживания «Сервис-Гид», а также обратившись к Оператору в Салон связи или Контактный центр.

Перед тем как заказать услуги, убедитесь, что Ваше Абонентское устройство обладает необходимыми техническими возможностями для пользования данными Услугами.

### Заказ услуг через Систему самообслуживания «Сервис-Гид»

Сервис-Гид – это Система самообслуживания, с помощью которой Вы можете в любое удобное время быстро и просто получать информацию о текущем состоянии Лицевого счёта, проверять оста-

ток минут, SMS, MMS, Интернет-трафика, изменять набор услуг, получать справочную информацию, и проч.

Вы сможете выбрать наиболее удобный для Вас способ управления Вашим номером:

- набрать USSD **Q 1 0 5 # &** ;
- через Интернет-сайт [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru), раздел Сервис-Гид;
- позвонить по тел. **0 5 0 5 &** .

USSD-меню доступно Вам при любом состоянии баланса Лицевого счёта!

Все запросы к Сервис-Гид бесплатны, если Вы находитесь на территории Домашнего региона!


Система обязательно предупредит Вас о возможных разовых начислениях за изменение Тарифного плана, набора услуг и т.п.

## Приём и передача текстовых сообщений (SMS)

Услуга «SMS» (Short Messaging Service) даёт возможность принимать и передавать короткие текстовые сообщения.

Чтобы отправить сообщение, необходимо выбрать в меню Абонентского устройства соответствующие пункты, набрать текст и ввести номер адресата в международном формате (для РФ код страны: 7)

Например:

+ 7  – для всех Абонентов Операторов  
код сети номер абонента подвижной связи РФ.

При пересылке SMS-сообщений на русском языке режим кириллицы должно поддерживать не только Ваше Абонентское устройство, но и Абонентское устройство получателя. Если модель Абонентского устройства получателя Вам неизвестна, отправляйте SMS-сообщение латинскими буквами.

Длина одного SMS-сообщения составляет 160 символов латинскими буквами или 70 – кириллицей. При увеличении количества символов в сообщении оно разбивается на несколько сообщений. При этом тарифицируется и оплачивается стоимость отправки каждого сообщения.

Если Ваше Абонентское устройство выключено или SIM-карта переполнена полученными ранее сообщениями, отправленные Вам SMS-сообщения будут храниться в Центре текстовых сообщений 5 дней. Данные SMS-сообщения будут отправлены на Ваше Абонентское устройство сразу после его включения либо после удаления полученных ранее сообщений.

## Приём и передача мультимедийных сообщений (MMS)

Услуга «MMS» (Multimedia Messaging Service) позволяет Абонентам отправлять и получать сообщения, содержащие цветные

картинки, фотографии, полифонические мелодии, видеофрагменты.

Вы можете обмениваться MMS-сообщениями как с Абонентами Оператора, так и с Абонентами других Операторов подвижной связи. Список Операторов, с Абонентами которых возможен обмен MMS, Вы можете найти на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Услуги» – «MMS».

Чтобы воспользоваться услугой MMS, необходимо произвести настройку Абонентского устройства. Параметры настройки услуги Вы можете найти на нашем сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Помощь и обслуживание».

Вы также можете произвести автоматическую настройку, если такую возможность поддерживает Ваша модель Абонентского устройства. Для этого необходимо отправить пустое SMS-сообщение на бесплатный номер 5049. Автоматические настройки поступят на Ваше Абонентское устройство в течение 5 минут,

будет предложено их Сохранить/Принять (на некоторых моделях Абонентских устройств потребуются ввести код подтверждения – 1234). После сохранения автоматических настроек Абонентское устройство желательно перезагрузить.

### Мобильный Интернет

Услуга «Мобильный Интернет» позволяет получать доступ к глобальной сети Интернет при помощи Абонентского устройства: мобильного телефона или беспроводного USB-модема – по технологиям GPRS, EDGE, 3G (если устройство поддерживает такую возможность).

Для доступа в Интернет с помощью Абонентского устройства в виде мобильного телефона необходимо:

1. Уточнить, подключена ли Вам услуга «Мобильный Интернет». Услуга входит в основной пакет услуг на большинстве Тарифных планов Оператора. Проверить статус услуги и при необходимости

подключить её Вы можете самостоятельно через Систему самообслуживания «Сервис-Гид» (см. выше раздел «Заказа услуг через Систему самообслуживания «Сервис-Гид»), а также обратившись в наш Салон связи или Контактный центр.

2. Произвести настройку Абонентского устройства (мобильного телефона) для пользования услугой «Мобильный Интернет». Параметры настройки Вы можете найти на сайте [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в разделе «Помощь и обслуживание». Вы также можете произвести автоматическую настройку, если такую возможность поддерживает Ваша модель Абонентского устройства. Для этого необходимо отправить пустое SMS-сообщение на бесплатный номер 5049. Автоматические настройки поступят на Ваше Абонентское устройство в течение 5 минут, после чего будет предложено их Сохранить/Принять (на некоторых моделях Абонентских устройств потребуются ввести код подтверждения – 1234).

Вы также можете использовать Абонентское устройство в качестве модема.

Для этого необходимо:

1. Подготовить соответствующее оборудование для соединения Абонентского устройства с компьютером (соединительный кабель, инфракрасный порт или оборудование Bluetooth™).
2. Произвести настройку программного обеспечения компьютера, в том числе установить программное обеспечение, поставляемое с Абонентским устройством (мобильным телефоном) или соединительным оборудованием (драйвер GPRS-(EDGE) модема).

При возникновении проблем с соединением Абонентского устройства с компьютером следует обратиться к пользовательской документации на Абонентское устройство, компьютер и соединительное оборудование.

## Параметры настройки Абонентского устройства:

Строка инициализации модема:

**AT+CGDCONT=1,“IP“,“internet“**  
или **+CGDCONT=1,“IP“,“internet“**

Номер для установления соединения (при настройке соединения):

**\*99\*\*\*1#** или **\*99#**

Для доступа в Интернет с помощью беспроводного USB-модема ознакомьтесь с пользовательской документацией, которая поставляется вместе с USB-модемом, и следуйте инструкциям, изложенным в ней.

Услуга «Мобильный Интернет» является платной: тарифицируется объём полученной и переданной информации.

Стоимость и интервал тарификации указываются в Вашем Тарифном плане.

## Программа «МегаФон-Бонус»

Программа «МегаФон-Бонус» – это возможность, пользуясь Услугами связи, накапливать бонусные баллы и использовать их для получения вознаграждений. Чем активнее Вы пользуетесь Услугами связи, тем больше бонусных баллов накапливаете и тем разнообразнее вознаграждения, которые Вы можете заказать.

Включение в программу происходит автоматически – Вы получаете соответствующее SMS-уведомление. Начиная с этого момента, в начале каждого месяца на Ваш бонусный счёт будут начисляться бонусные баллы.

Абонентам Столичного филиала необходимо самостоятельно зарегистрироваться в программе «МегаФон-Бонус».

Для этого необходимо отправить SMS-сообщение с текстом 5010 на бесплатный номер 5010.



Размер бонусных начислений зависит от количества средств, потраченных на Услуги связи за прошедший месяц.

Участвуют все Абоненты – физические лица. В программе не принимают участие Корпоративные клиенты.

Накопленные бонусные баллы Вы можете использовать в любое время для получения различных вознаграждений: пакетов минут, SMS-сообщений, MMS-сообщений, Интернет-трафика, сувенирной продукции от «МегаФон», фирменного оборудования. Подробнее узнать о Программе, а также о возможных вознаграждениях можно, позвонив на бесплатный сервисный номер 0510, а также на сайте Оператора [www.megafon.ru](http://www.megafon.ru) в Разделе «МегаФон-Бонус».

## Полезная информация

| USSD-запросы                                |             |
|---|-------------|
| Информация о балансе                        | Q 1 0 0 # & |
| Система самообслуживания «Сервис-Гид»       | Q 1 0 5 # & |
| Управление «МегаФон-Бонус»                  | Q 1 1 5 # & |
| Голосовые запросы                           |             |
| Единый номер вызова экстренных Служб (в РФ) | 1 1 2 &     |
| Информация о балансе                        | 0 5 0 1 &   |
| Система самообслуживания «Сервис-Гид»       | 0 5 0 5 &   |
| Управление «МегаФон-Бонус»                  | 0 5 1 0 &   |
| Контактный центр «МегаФон»                  | 0 5 0 0 &   |

## Полезные услуги

| Название услуги        | Как подключить*: |
|------------------------|------------------|
| Портал 111             | Q 1 1 1 # &      |
| Живой Баланс           | Q 1 3 4 Q 1 # &  |
| Видеопортал            | Q 5 0 6 # &      |
| Замени Гудок           | 0 7 7 0 &        |
| МультиФон              | Q 1 3 7 # &      |
| Погода                 | Q 5 0 5 Q 1 # &  |
| Следи                  | Q 5 6 6 Q 5 # &  |
| Черный список          | Q 1 3 0 # &      |
| Супер АОН              | Q 5 0 2 # &      |
| Безлимитные знакомства | Q 5 2 5 Q 7 # &  |

\* С информацией о стоимости услуг и условиях их предоставления Вы можете ознакомиться на сайте [www.megaфон.ru](http://www.megaфон.ru)

[www.megafon.ru](http://www.megafon.ru)  
8 800 333 0500

V1.1 06.06.2011



**МЕГАФОН**  
Будущее зависит от тебя