

Затверджую

/ А.О. Горещкий, Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»/

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ «ТБ+ІНТЕРНЕТ»**

з 01.03.2016 по 31.03.2016 року.\*

\*У випадку, якщо за 7 календарних днів до моменту закінчення строку дії Тарифів Провайдер не повідомить у порядку передбаченому Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до Пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги ТБ+Інтернет ) про зміни, дія Тарифів продовжується на той самий строк на тих самих умовах.

Назва Послуги	«ТБ+Інтернет» (далі - Послуга)
Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Надання Послуги базується на:<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Доступ до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології та доступ до послуги Інтернет:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>затверджених стандартах України:</b> «Телевізійне та звукове мовлення й інтерактивні мультимедійні служби. Кабельні розподільчі системи», ДСТУ 4196:2003, ДСТУ 4197:2003, ДСТУ 4198:2003, ДСТУ 4199:2003, ДСТУ 4200:2003, ДСТУ 4201:2003, ДСТУ 4202:2003, ДСТУ 4203:2003, ДСТУ 4204:2003, ДСТУ 4205:2003</li><li>▪ <b>Законах України</b> «Про телебачення і радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про авторське право та суміжні права», Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету міністрів України від 11.04.2012 р. №295.,</li><li>▪ <b>Ліцензія Національної ради України</b> з питань телебачення та радіомовлення НР №00085-п від 18 жовтня 2011 р.</li><li>▪ <b>Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»:</b> Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</li></ul></li></ol></li></ol>
Опис Послуги та її основні властивості	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Послуга «ТБ + Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології та до Інтернету, з єдиною тарифікацією та управлінням.<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є включені сервіси, зокрема:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;</li><li>▪ Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, правила надання та отримання Послуг, зміни в Правилах надання та отримання Послуги, про Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами;</li><li>▪ Адміністративні сервіси – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожитих ним Послуг, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг, моніторинг та контроль якості надання Послуг.</li></ul></li><li>1.2. Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Пакету послуги, який, у свою чергу, включає конкретні якісні та кількісні характеристики Послуги з системою регулярних ставок плати (абонентної плати) за таку Послугу.</li><li>1.3. За замовленням, додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги та пакети, а також додаткові послуги, що діють для послуги доступу до Інтернету та послуги доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології, згідно чинним Тарифам(окрім додаткової послуги надання у користування обладнання).</li></ol></li><li>2. Технічна специфікація послуги:<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Система телевізійного протоколу MPEG-2; робочі частоти: (МГц) 20 - 39; модуляція QAM-64; використання системи умовного доступу Conax, CAS 7.</li><li>2.2. Послуга надається по мережевому кабелю за технологією Ethernet.</li><li>2.3. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Підприємства зі статичним виділенням внутрішньої IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.</li><li>2.4. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними на ділянці абонентське обладнання – сервер, доступу до ресурсів, розташованих на опорній мережі передачі даних Підприємства, доступу до точки обміну українським трафіком UA-IX, а також до паритетних каналів забезпечується в межах швидкості доступу, що відповідає обраному інтернет-пакета.</li><li>2.5. Отримання Абонентом ресурсів зовнішніх каналів не гарантується і визначається наявністю у момент сеансу зв'язку вільних ресурсів. Ресурси зовнішнього каналу, що надаються Абоненту, обмежуються програмно-апаратними засобами Підприємства і не перевищують ресурсів, виділених на порту Абонента відповідно до обраного</li></ol></li></ol>

	<p>інтернет-пакета.</p> <p>2.6. Якість Послуги, що надається, забезпечується Підприємством шляхом надання таких ресурсів зовнішніх каналів, за яких протягом будь-яких 20-ти годин доби пікове навантаження не перевищує 90 % сумарної пропускної спроможності зовнішніх каналів.</p> <p>2.7. Усім Абонентам надається послуга кредитування - у розмірі 100% на 10 днів з дати підключення, якщо протягом 10 днів з дати підключення не надійшло підтвердження про оплату Абонентом Плана підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм та/або Інтернет-пакета Послуги доступу до Інтернету та/або Пакета Послуги «ТБ+Інтернет» та/або Додаткових послуг та пакетів, придбаного у Підприємства обладнання та вартості сервісних послуг і робіт при підключенні, провайдер має право тимчасово припинити надання Послуг. В подальшому, в разі виконання вищезазначених умов, усім Абонентам автоматично надається кредитування у розмірі 100 % від Абонентної плати. Абонент може відмовитися від кредитування, звернувшись за телефоном Колл-центру, звернувшись до Центру сучасних технологій, електронною поштою або самостійно на Порталі абонента.</p>
Гарантійні зобов'язання	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Послуга надається протягом 24 годин безперервно за умови позитивного сальдо особового рахунка абонента, за виключенням випадків аварійного відключення чи проведення профілактичних робіт</li> <li>▪ Строки поновлення надання Послуг визначаються у кожному випадку пошкодження Телекомунікаційної мережі окремо. Якщо є підстави вважати, що пошкодження не буде усунуто протягом однієї доби, Підприємство оприлюднює інформацію про пошкодження Телекомунікаційної мережі та проведення робіт для поновлення надання Послуг відповідно до вимог чинного законодавства.</li> </ul>
Інші послуги	<p>За замовленням Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуги можуть надаватися сервісні послуги, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ підключення Абонентського обладнання (або Абонентського відгалуження) до Телекомунікаційної мережі;</li> <li>▪ заміна, ремонт чи монтаж нового абонентського обладнання або Абонентського відгалуження;</li> <li>▪ перенесення точки підключення телевізійного приймача;</li> <li>▪ перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;</li> <li>▪ налаштування рівнів сигналів;</li> <li>▪ встановлення та налаштування абонентського обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера тощо);</li> </ul> <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</p>
Застереження щодо користування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)	Нормативних застережень не встановлено.
<p><b>Примітки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наповнення пакетів Послуги, правила та норми щодо користування пакетами, додатковими пакетами та послугами детально описано в документах Підприємства «Тарифи на пакети послуги «ТБ+Інтернет», «Тарифи на додаткові послуги та пакети».</li> <li>2. Послуга передбачає, що обладнання, ТВ-тюнер для доступу до пакетів телепрограм та модем, для доступу до Інтернету надаються Підприємством.</li> <li>3. Повний перелік пакетів послуги «ТБ+Інтернет», додаткових послуг та пакетів, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Підприємства: «Тарифах на пакети послуги «ТБ+Інтернет», «Тарифах на додаткові послуги та пакети», «Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги».</li> <li>4. Детальні умови надання послуги для суб'єктів господарювання а саме: повний перелік пакетів Послуги, обладнання, додаткових послуг та матеріалів для суб'єктів господарювання викладено в чинних Тарифах Підприємства для суб'єктів господарювання.</li> </ol>	
Умови та правила підключення Послуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умови: <ul style="list-style-type: none"> <li>• місце надання послуги має знаходитися в межах покриття телекомунікаційної мережі;</li> <li>• наявність Абонентського відгалуження, що відповідає вимогам Підприємства.</li> <li>• наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм та наявність комп'ютера (комп'ютерного пристрою), обладнаного USB-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під управлінням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP- адрес за протоколом DHCP відповідно до документа RFC2131;</li> <li>• наявність ТВ-тюнера, який відповідає специфікації DVB-C, з Карткою авторизації, або наявність CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карткою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C.</li> </ul> </li> <li>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання і отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). Текст цих</li> </ol>

	<p>Правил знаходиться на сайті: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та центрах сучасних технологій .</p> <p>3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a>, в центрах сучасних технологій, електронною поштою.</p> <p>4. Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» Клієнт, перед підключенням Послуги, зобов'язаний уважно ознайомитися з документами, що регламентують порядок їх надання та отримання.</p>
<p>Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Послуга – без будь-яких додаткових вимог.</li> <li>▪ Продукція (обладнання), яка потрібна для отримання Послуги відповідає вимогам компанії - виробника, що зазначені в документах, які додаються до даної продукції (обладнання).</li> </ul>
<p>Назва та місцезнаходження виконавця і підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента</p>	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b></p> <p><u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4</p> <p><u>Адреса центру сучасних технологій:</u> Україна, 33013, м. Рівне, вул. Директорії, 6.</p> <p>Графік роботи: понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.</p> <p><u>Абонентський відділ:</u> Факс: (0362) 60-91-00; e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>; Графік роботи: понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p> <p><u>Для суб'єктів господарювання:</u> Факс: (0362) 69-02-00; e-mail: <a href="mailto:rivne_pro@volia.com">rivne_pro@volia.com</a>; <u>Телефон цілодобової підтримки:</u> +380 (362) 69-06-06.</p>