

## 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)
<p>Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга</p>	<p>1. Надання Послуги базується на:</p> <p>1.1. Доступ до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології</p> <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», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.</li> <li>▪ <b>Ліцензія Національної ради України</b> з питань телебачення та радіомовлення НР №00062-п від 27.03.2013р.</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> <p>1.2. Доступ до Інтернету</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Законах України:</b> «Про захист прав споживачів», «Про телекомунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.</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>
<p>Опис Послуги та її основні властивості</p>	<p>1. Послуга «ТБ+Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та до Інтернету, яка характеризується єдиною тарифікацією та управлінням, в залежності від обраних абонентом якісних параметрів доступу до пакетів телепрограм та Інтернету.</p> <p>1.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є включені сервіси, зокрема:</p> <p>2. Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;</p> <p>3. Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, Правила та змін в них, Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення тощо, надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами;</p> <p>4. Адміністративні сервіси – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожиті ним Послуги, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг, моніторинг та контроль якості надання Послуг.</p> <p>4.1. 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.</p> <p>4.2. За замовленням, додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги, що діють для послуги доступу до Інтернету, згідно чинним Тарифам(окрім додаткової послуги надання у користування обладнання).</p> <p>5. Технічна специфікація послуги:</p> <p>5.1. Послуга надається по телекомунікаційній мережі за технологією DOCSIS 2.0 (різновид широкопasmового з'єднання).</p> <p>5.2. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Підприємства з динамічним виділенням реальної (public) IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.</p> <p>5.3. 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 Пакету.</p>

	<p>5.4. 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 Пакету.</p> <p>5.5. 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>5.6. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на порту Абонента визначається завантажуваним профілем, відповідно до обраного Пакету.</p> <p>5.7. 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. 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> </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> </ul> </li> <li>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до</li> </ol>

	<p>пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). Текст цих Правил знаходиться на сайті: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та в центрі 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 центрі 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» в смт.Добротвір</b></p> <p><u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4</p> <p><u>Абонентський відділ:</u> факс (0322) 39-37-80, e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a></p> <p><u>Телефон служби підтримки:</u> тел.: (0325) 43-18-53</p>