

Затверджую  
Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»  
Т.Ю. Ковальчук/ \_\_\_\_\_ /

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

**з 01.06.2017 р. по 30.06.2017 р.\***

\*У випадку, якщо за 7 календарних днів до моменту закінчення строку дії Тарифів Підприємство 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	<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>▪ затверджених стандартах України: «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>▪ Законах України «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></ul> <p>1.2. Доступ до Інтернету</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Законах України «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>▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</li></ul>
Опис Послуги та її основні властивості	<p>1. Послуга «ТБ + Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та доступу до Інтернету, яка характеризується єдиною тарифікацією та управлінням, в залежності від обраних абонентом якісних параметрів доступу до пакетів телепрограм та Інтернету.</p> <p>2. Надання послуги базується на затверджених стандартах України: «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.</p> <p>3. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:</p> <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 та змін в них, Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами та пакетами, сервісними послугами</li><li>• Адміністративні сервіси – формування та ведення облікових записів про Абонента та спожиті ним Послуги, супровід запитів від Абонента щодо додаткових послуг та пакетів, моніторинг та контроль якості надання Послуг.</li></ul> <p>4. 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>5. Технічна специфікація послуги:</p> <p>6. Послуга надається по телевізійному кабелю за технологією: DOCSIS/ Ethernet (різновид широкопasmового broadband з'єднання).</p> <p>7. 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>8. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними на ділянці модем – 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-пакету.</p> <p>9. Отримання Абонентом ресурсів зовнішніх каналів не гарантується і визначається наявністю у момент сеансу зв'язку вільних ресурсів. Ресурси зовнішнього каналу,</p>

	<p>що надаються Абоненту, обмежуються програмно-апаратними засобами Підприємства і не перевищують ресурсів, виділених на вхідному порті модема/абонентському порті відповідно до обраного інтернет-паketу.)</p> <p>10. 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>11. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на вхідному порті модема/абонентському порті визначається завантаженням профілем, відповідно до обраного інтернет-паketу.</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 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. 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>2. 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	<p>Умови:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• місця 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;</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний самостійно ознайомитися з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до 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 Центрах сучасних технологій Підприємства.</li> <li>2. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a>, в Центрах сучасних технологій Підприємства.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> </ol>
Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.	<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>
Назва та місцезнаходження виконавця і підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента	<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 Підприємства:</u> Україна, м. Луцьк, просп. Волі, 66</p> <p><u>Графік роботи:</u> понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.</p> <p><u>Абонентський відділ:</u></p>

Факс: (0332) 78-78-08; e-mail: [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com);

Графік роботи:

понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.

Телефон служби підтримки:

(0332) 78-78-08

Графік роботи:

понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.