



Додаток №3  
До наказу №1802-П від 20.11.2017 р.

Затверджую:  
Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»  
О.Б. Прус \_\_\_\_\_ /

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ  
ПРО ПОСЛУГУ «ТБ+ІНТЕРНЕТ»  
З 01.12.2017 р. по 31.12.2017р.\***

\* 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<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».</li><li>▪ Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР№ 00089-п, від 28.10.2011 р., м. Полтава, с. Розсошенці, с. Щербані, с. Горбанівка Полтавської області.</li><li>▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання і отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</li></ul></li><li>1.2. Доступ до Інтернету<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. N 295.</li><li>▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правилах 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, яка характеризується єдиною тарифікацією та управлінням, в залежності від обраних абонентом якісних параметрів доступу до пакетів телепрограм та Інтернету.<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 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.</li></ol></li></ol>



	<p>2. Технічна специфікація послуги:</p> <p>2.1. Система телевізійного протоколу MPEG-2; робочі частоти: (MPEG-2; робочі частоти: (МГц) 266, 274, 282, 290, 298, 306, 314, 322, 330, 338, 346, 354; модуляція QAM-64; використання системи умовного доступу Conax, CAS 7, для доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології.</p> <p>2.2. Послуга надається по телекомунікаційній мережі за технологією Ethernet (стандарт IEEE 802.3).</p> <p>2.3. 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>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 Пакету Послуги.</p> <p>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 Пакету Послуги.</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 пропускнуої спроможності зовнішніх каналів.</p> <p>2.7. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на порту Абонента визначається завантаженим профілем, відповідно до обраного Пакету Послуги.</p>
Гарантійні зобов'язання	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Послуга надається протягом 24 годин на добу безперервно за умови наявності коштів на особовому рахунку Абонента (позитивного сальдо), 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>Примітка:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повний перелік пакетів послуги «ТБ+Інтернет», додаткових послуг, обладнання, 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	1. Умови:



підключення Послуги	<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 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 Карточкою авторизації, або наявність CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карточкою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C.</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний 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>3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a>, в Центрах сучасних технологій Підприємства, електронною поштою.</li><li>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.</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> Юридична адреса: Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4.</p> <p><b>Адреса центру сучасних технологій Підприємства:</b> Україна, 36000, м. Полтава, <b>вул. Івана Мазепи, 14 :</b> понеділок - субота: з 8:00 до 18:00, неділя – вихідний, без обідньої перерви; <b>вул. Європейська, 12 :</b> понеділок - субота: з 8:00 до 19:00, неділя- з 9:00 до 18:00, без обідньої перерви;</p> <p><b>Абонентський відділ:</b> <b>Графік роботи:</b> понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p> <p>Телефон служби підтримки: тел.: (0532) 65-79-75 цілодобова підтримка e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>; для суб'єктів господарювання: <a href="mailto:pro@volia.com">pro@volia.com</a></p>