



Додаток №4
До наказу №1802-П від 20.11.2017 р.

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

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ
ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ**

З 01.12.2017 р. по 31.12.2017р.*

* 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	Доступ до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології (далі – Послуга)
Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга	<p>Надання Послуги базується на:</p> <ul style="list-style-type: none">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>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. Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР№ 00089-п, від 28.10.2011 р., на території м. Полтава, с. Розсошенці, с. Щербані, с. Горбанівка Полтавської області</p> <ul style="list-style-type: none">Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).
Опис Послуги та її основні властивості	<ol style="list-style-type: none">Послуга є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм телевізійним кабелем з використанням спеціального обладнання — ТВ-тюнера та картки авторизації.<ol style="list-style-type: none">Невід’ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:<ul style="list-style-type: none">Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, правила надання та отримання Послуг та зміни в них, про Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, Додатковими послугами, Сервісними послугамиАдміністративні 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.Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм (основні та додаткові), які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм. Плани підписки передбачені для індивідуального перегляду (для домашніх користувачів) та для публічного перегляду.За замовленням Абонента додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються Додаткові послуги, зокрема: надання в користування обладнання (ТВ – тюнера) та інші послуги згідно чинним Тарифам.Передбачена можливість підключення більше одного телевізійного приймача та ТВ-тюнера у квартирі абонента. Пакети телепрограм та перелік телепрограм (радіопрограм) для другого або/чи третього підключеного телеприймача повністю повторюють план підписки на першому підключеному телеприймачі.Технічна специфікація послуги: система телевізійного протоколу 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.



Гарантійні зобов'язання	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ 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.
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"> ▪ підключення Абонентського обладнання (або Абонентського відгалуження) до Телекомунікаційної мережі; ▪ заміна, ремонт чи монтаж нового абонентського обладнання або Абонентського відгалуження; ▪ перенесення точки підключення телевізійного приймача; ▪ перевірка стану та справності Абонентського відгалуження; ▪ налаштування рівнів сигналів; ▪ встановлення та налаштування абонентського обладнання (телевізійного приймача, ТВ-тюнера тощо); <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах</p>
Застереження щодо користування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)	Нормативних застережень не встановлено.
<p>Примітка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повний перелік планів підписки на Послугу доступу до пакетів телепрограм, додаткових послуг, обладнання, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Підприємства: «Тарифах на плани підписки послуги доступу до пакетів телепрограм», «Тарифах на додаткові послуги та пакети», «Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги». 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. 	
Умови та правила підключення Послуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Умови: <ul style="list-style-type: none"> • місце надання послуги має знаходитися в межах покриття телекомунікаційної мережі; • наявність Абонентського відгалуження, що відповідає вимогам Підприємства. • наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм; • наявність ТВ-тюнера, який відповідає специфікації DVB-C, з Карткою авторизації, або наявність САМ-модуля, який відповідає специфікації, з Карткою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C. 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: www.volia.com та Центрі сучасних технологій Підприємства. 3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, в Центрі сучасних технологій Підприємства, електронною поштою. 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.
Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Послуга – без будь-яких додаткових вимог. ▪ Продукція (обладнання), яка потрібна для отримання Послуги відповідає вимогам компанії - виробника, що зазначені в документах, які додаються до даної продукції (обладнання).
Назва та місцезнаходження виконавця і підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента	<p>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» Юридична адреса: Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4. Адреса центрів сучасних технологій Підприємства: Україна, 36000, м. Полтава, вул. Івана Мазепи, 14 : понеділок - субота: з 8:00 до 18:00, неділя – вихідний, без обідньої перерви;</p>



вул. Європейська, 12 :

понеділок - субота: з 8:00 до 19:00, неділя- з 9:00 до 18:00, без обідньої перерви;

Абонентський відділ:

е-mail: abonents@volia.com;

для суб'єктів господарювання: pro@volia.com

Графік роботи:

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

Телефон служби підтримки:

тел.: (0532) 65-79-75 цілодобова підтримка