

Затверджую:
Луповноважена особа, ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»
Поварнін Д.С. _____ /

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

з 25.11.2019 р. по 25.12.2019р.*

* 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 цифрової технології</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 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. N 295. ▪ Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР№ 00084-п від 28.10.2011 р., на території м. Запоріжжя, Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). <p>1.2. Доступ до Інтернету</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).
<p>Опис Послуги та її основні властивості</p>	<p>1. Послуга «ТБ + Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології та до Інтернету, з єдиною тарифікацією та управлінням.</p> <p>1.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є включені сервіси, зокрема:</p> <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, 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; ▪ 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>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.</p> <p>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.</p> <p>2. Технічна специфікація послуги:</p> <p>2.1. Система телевізійного протоколу MPEG-2; робочі частоти: (МГц) 266, 274, 282, 290, 298, 306, 314, 322, 330; 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 DOCSIS 2.0/ DOCSIS</p>

	<p>3.0/EuroDOCSIS 3.0 (різновид широкосмугового broadband з'єднання) або за технологією Ethernet.</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 модем – сервер (для технології Docsis)/абонентське обладнання – сервер (для технології Ethernet), 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 Паketу 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 модема Абонента відповідно до обраного Паketу 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 модему/абонентському порту визначається завантаженим профілем, відповідно до обраного Паketу Послуги.</p>
<p>Гарантійні зобов'язання</p>	<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.
<p>Інші послуги</p>	<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>
<p>Застереження щодо користування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)</p>	<p>Нормативних застережень не встановлено.</p>
<p>Примітка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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», «Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги». • 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. 	

<p>Умови та правила підключення Послуги</p>	<p>1. Умови:</p> <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 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; • наявність ТВ-тюнера, який відповідає специфікації DVB-C, з Карточкою авторизації, або наявність САМ-модуля, який відповідає специфікації, з Карточкою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C та наявний модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 2.0/ DOCSIS 3.0/EuroDOCSIS 3.0. • доступ до Інтернету в тарифах послуги "ТБ+Інтернет" надається за технологіями Docsis 2.0/Docsis 3.0/EuroDOCSIS 3.0 та Ethernet. <p>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 в Центрі сучасних технологій Підприємства.</p> <p>3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, в Центрі сучасних технологій Підприємства, 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"> ▪ 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).
<p>Назва та місцезнаходження виконавця і підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента</p>	<p>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» <u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4. <u>Адреса Центрів</u> сучасних технологій Підприємства: Україна, м. Запоріжжя: пр. Соборний, 186, понеділок-субота: з 8:00 до 19:00, неділя: з 9:00 до 18:00 пр. Ювілейний, 27 – понеділок-п'ятниця: з 8:00 до 19:00 субота: з 8.00 до 18.00; неділя – вихідний. e-mail: abonents@volia.com <u>Телефон цілодобової підтримки:</u> (044) 502–22–50 (050) 502–22–50 (093) 502–22–50 (068) 502–22–50 Години роботи: цілодобово, без вихідних</p>