



Додаток №3  
до Наказу №1472-П від 11.11.2019 р.

Затверджую:

/ Уповноважена особа, ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»

Поварнін Д.С. \_\_\_\_\_ /

<b>ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ</b> з 25.11.2019р. по 25.12.2019р.*	
<p>*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.</p>	
<b>Назва послуги</b>	<b>Доступ до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології (далі - Послуга)</b>
<b>Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга</b>	<p>Надання Послуги базується на:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>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 і суміжні права», «Про захист прав споживачів», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N 295.</li><li>▪ <b>Ліцензія Національної ради України</b> з питань телебачення та радіомовлення від 28.10.2011 р. НРН№ 00084-п, на території м. Запоріжжя</li><li>▪ <b>Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b> Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм і послуги доступу до Інтернету, послуги ТБ+Інтернет).</li></ul>
<b>Опис Послуги та її основні властивості</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Послуга є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм за допомогою телекомунікаційної мережі з використанням спеціального обладнання — ТВ-тюнера та картки авторизації.</li><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, та зміни в них, про Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення тощо, а також надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами, Додатковими 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 Плану підписки на пакети телепрограм (основні та додаткові), які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм.</li><li>1.3. За замовленням, додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги, зокрема: надання в користування обладнання (ТВ - тюнера) та інші згідно з чинним Тарифами.</li><li>1.4. Передбачена можливість підключення більше одного телевізійного приймача та ТВ-тюнера у квартирі абонента. Пакети телепрограм та перелік телепрограм для другого або/чи третього підключеного телеприймача повністю повторюють план підписки на першому підключеному телеприймачі.</li><li>1.5. Технічна специфікація послуги: 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.</li></ol>
<b>Гарантійні зобов'язання</b>	<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></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <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>
<p>Інші послуги</p>	<p>За замовленням Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуги можуть надаватися Додаткові 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, декодера тощо);</li> </ul> <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</p>
<p><b>Примітка:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повний перелік планів підписки на Послугу, додаткових послуг, обладнання, сервісних послуг і матеріалів 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 додаткові 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>	
<p>Умови та правила підключення Послуги</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умови: <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; наявність ТВ-тюнера, який відповідає специфікації DVB-C, з Карткою авторизації, або наявність CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карткою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C.</li> </ul> </li> <li>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний самостійно ознайомитися з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм і послуги доступу до Інтернету). Текст цих Правил знаходиться на сайті: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та у 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>, та в Центрах сучасних технологій Підприємства.</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. <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> </li> </ol>
<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»</b>  <u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4.  <u>Адреса Центрів сучасних технологій Підприємства:</u>  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: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>  <u>Телефон цілодобової підтримки:</u>  (044) 502–22–50  (050) 502–22–50</p>



	<p>(093) 502–22–50</p>
--	------------------------

	<p>(068) 502–22–50</p>
--	------------------------

	<p>Години роботи: цілодобово, без вихідних</p>
--	--