

Затверджую

/Жембері Джордж Ласло/Директор ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»/

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ «ТБ+ІНТЕРНЕТ»

з 14.02.2019 р. по 14.03.2019 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 з'ясування, 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">1. Надання Послуги базується на:<ol style="list-style-type: none">1.1. Доступ до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології<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», Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР № 0975-П від 18 жовтня 2011 р. м.Вінниця▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання і отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет».▪ Ліцензії Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР № 00098-п від 19.05.2015 р.1.2. Доступ до Інтернету<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 і 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">1. Послуга «ТБ + Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової або цифрової технології та доступу 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">1.1. 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, 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, сервісними послугами;▪ 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.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.1.3. За замовленням, додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги, що діють для послуги доступу до Інтернету, згідно чинним Тарифам (окрім додаткової послуги надання у користування обладнання).2. Технічна специфікація послуги:<ol style="list-style-type: none">2.1. Послуга надається по телекомунікаційній мережі за технологією EuroDOCSIS 3.0 (різновид широкопasmового broadband з'єднання).2.2. 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.2.3. 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 Пакету Послуги.2.4. Отримання Абонентом ресурсів зовнішніх каналів не гарантується і визначається наявністю у момент сеансу зв'язку вільних ресурсів. Ресурси зовнішнього каналу, що надаються

	<p>Абоненту, обмежуються програмно-апаратними засобами Підприємства і не перевищують ресурсів, виділених на порту модема Абонента відповідно до обраного Пакету Послуги.</p> <p>2.5. 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>2.6. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на порту модему Абонента визначається завантаженим профілем, відповідно до обраного Пакету Послуги. Стандартний профіль для будь-якого Пакету Послуги має асиметричні показники пропускної спроможності для вхідного і вихідного трафіку.</p>
Гарантійні зобов'язання	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Послуга надається протягом 24 годин безперервно за умови позитивного сальдо особового рахунка абонента, 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, тощо); <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</p>
Застереження щодо користування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)	Нормативних застережень не встановлено.
<p>Примітки:</p> <p>1. Послуга передбачає, що обладнання (кабельний модем) для доступу до Інтернету надаються Підприємством.</p> <p>2. Повний перелік пакетів послуги «ТБ+Інтернет», додаткових послуг, 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».</p> <p>3. 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>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 модему, сертифікованого відповідно до стандарту DOCSIS 3.0. <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 центрах сучасних технологій.</p> <p>3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, в центрах сучасних технологій, 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>
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

ТОВ „ ВОЛЯ-КАБЕЛЬ”

Юридична адреса: Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4

Адреса центру сучасних технологій:

м. Біла Церква, Олександрійський б-р, 101.

Графік роботи:

понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.

Абонентський відділ:

e-mail: abonents@volia.com

Графік роботи:

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

Телефон цілодобової служби підтримки:

(0456) 59-98-98