

Затверджую

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

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ**

**ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ (РАДІОПРОГРАМ) З ВИКОРИСТАННЯМ ЦИФРОВОЇ ТЕХНОЛОГІЇ**

з 01.10.2016 по 31.10.2016 року\*

\*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	Надання Послуги базується на: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ затверджених <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 та суміжні права».</li><li>▪ <b>Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b>: Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</li></ul>
Опис Послуги та її основні властивості	<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.<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 та пакетів, 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. Плани підписки передбачені для індивідуального перегляду (для домашніх користувачів), для суб'єктів господарювання та для публічного показу.</li><li>1.3. За замовленням, додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги згідно чинним Тарифам.</li><li>1.4. 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.</li></ol></li><li>2. 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><li>3. Усім Абонентам надається послуга кредитування - у розмірі 100% на 10 днів з дати підключення, якщо протягом 10 днів з дати підключення не надійшло підтвердження про оплату Абонентом Плана підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм та/або Інтернет-пакета Послуги доступу до Інтернету та/або Пакета Послуги «ТБ+Інтернет» та/або Додаткових послуг та пакетів, придбаного у Підприємства обладнання та вартості сервісних послуг і робіт при підключенні, провайдер має право тимчасово припинити надання Послуг. В подальшому, в разі виконання вищезазначених умов, усім Абонентам автоматично надається кредитування у розмірі 100 % від Абонентної плати. Абонент може відмовитися від кредитування, звернувшись за телефоном Колл-центру, звернувшись до Центру сучасних технологій, електронною поштою або самостійно на Порталі абонента.</li></ol>
Гарантійні зобов'язання	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Послуга надається протягом 24 годин безперервно за умови позитивного сальдо особового рахунку абонента, 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>Примітки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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».</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 підключення Послуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умови: <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;</li> <li>• 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.</li> </ul> </li> <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 Центрах сучасних технологій.</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, 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></p> <p><u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4</p> <p><u>Адреси центрів сучасних технологій:</u></p> <p>пр. Оболонський, 26  вул. Княжий затон, 2/30  вул. Драйзера, 24  вул. Васильківська, 4  вул. Кіквідзе, ½  вул. Райдужна, 27</p> <p><u>Графік роботи:</u>  понеділок – субота: з 9:00 до 20:00, без обідньої перерви; неділя - 9:00 до 18:00</p> <p>вул. Палладіна, 18/30  бул. Чоколівський, 30</p> <p><u>Графік роботи:</u>  понеділок – субота: з 9:00 до 20:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.</p> <p><u>Для суб'єктів господарювання:</u>  вул. Кіквідзе 1/2.</p> <p><u>Графік роботи:</u>  понеділок – п'ятниця: з 9:00 до 18:00, без обідньої перерви; субота, неділя - вихідний.</p>

Абонентський відділ:  
Факс: (044) 364-94-48; e-mail: [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com);  
для суб'єктів господарювання: [pro@volia.com](mailto:pro@volia.com)  
Графік роботи:  
понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.

Телефон цілодобової підтримки:  
+380 (44) 502-22-50.