



Додаток №4
до Наказу №172-П від 10.02.2016 р.

Затверджую:

/ Уповноважена особа, ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»

І.В. Герасименко _____ /

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ з 01.03.2016 року по 31.03.2016 року*	
<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>	
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">▪ 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 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.▪ Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення від 28.10.2011 р. НРН№ 00084-п, на території м. Запоріжжя▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм і послуги доступу до Інтернету, послуги ТБ+Інтернет).
Опис Послуги та її основні властивості	<ol style="list-style-type: none">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.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, 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;▪ 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 Плану підписки на пакети телепрограм (основні та додаткові), які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм.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.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.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.
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.



	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 Додаткові 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, декодера тощо); <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</p>
Примітка: <ol style="list-style-type: none">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».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">• місця 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 Карточкою авторизації, або наявність CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карточкою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C.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: www.volia.com та у Центрах сучасних технологій Підприємства.3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, та в Центрах сучасних технологій Підприємства.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">▪ 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).
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»</p> <p><u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4.</p> <p><u>Адреса Центрів сучасних технологій Підприємства:</u> Україна, м. Запоріжжя, пр. Леніна, 186, пр. Ювілейний, 27 — понеділок-субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя – вихідний.</p> <p>e-mail: abonents@volia.com</p> <p><u>Для суб'єктів господарювання:</u> e-mail: zaporozhye_pro@volia.com</p> <p>факс: (061) 280-45-41</p> <p><u>Телефон служби цілодобової підтримки:</u></p> <p>+38 (061) 280-45-45</p>