

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ З ВИКОРИСТАННЯМ ЦИФРОВОЇ ТЕХНОЛОГІЇ**

З 01.03.2016 р. по 31.03.2016 року\*

\*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	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>▪ <b>затверджених 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», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.</li><li>▪ <b>Ліцензія Національної ради України</b> з питань телебачення та радіомовлення НР № 00083-п від 18.10.2011 р. м. Вінниця.</li><li>▪ <b>документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»:</b> Правила надання і 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 телевізійним кабелем 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 Послуг, про Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами, сервісними 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. Плани підписки передбачені для індивідуального перегляду (для домашніх користувачів).</li><li>1.3. За замовленням Абонента додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги, зокрема надання в користування обладнання (ТВ - тюнера) та інші сервіси 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) , 298, 306, 314, 322, 330, 338, 346, 354, 410, 418, 426, 434, 96, 88; модуляція QAM-64; швидкість потоку 6,875 Msymb/s; 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 Плану 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	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.
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> <li>▪ інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах</li> </ul>
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, обладнання, додаткових послуг, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Підприємства: «Тарифах на Плани підписки Послуги доступу до пакетів телепрограм», «Тарифах на додаткові послуги», «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, що відповідає специфікації DVB-C, з Карткою авторизації, або наявність САМ-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 уважно ознайомитись з Правилами надання і 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 в 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 її 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 споживача абонента	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»:</b>  <b>Юридична адреса:</b> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4  <b>Адреси центрів сучасних технологій:</b>  Україна, 21000 м. Вінниця пр. Юності, 18 оф.104  Україна, 21000 м. Вінниця вул. 50-річчя Перемоги, 37</p> <p>Графік роботи:  понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.</p> <p><b>Абонентський відділ:</b>  e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>  Графік роботи:  понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p> <p><b>Телефон підтримки:</b>  +380 (432) 657 000  Графік роботи:  понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p>