



Додаток №4

До наказу №175-П в 10.02.2016 р.

Затверджую:

Уповноважена особа, ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»

Р.В. П'яних \_\_\_\_\_ /

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ  
ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ  
з 01.03.2016р. по 31.03.16р.\***

\*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	<p>Надання Послуги базується на:</p> <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></ul> <p><b>Законах України</b> «Про телебачення і радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про авторське право та суміжні права», Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР№ 00087-п, від 18.10.2011 р., на території м. Харків.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.</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 телевізійним кабелем (кабельне телебачення), зокрема 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>▪ <u>Сервіси технічного доступу</u> – сервіси, що забезпечують працездатність Телекомунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;</li><li>▪ <u>Інформаційні сервіси</u> – 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, Сервісними послугами;</li><li>▪ <u>Адміністративні сервіси</u> – 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, які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм.</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) 330, 338, 346, 354, 362, 370, 378, 386, 514, 530, 578, 594, 618; модуляція QAM-256; використання системи умовного доступу Conax, CAS 7.</li></ol>
Гарантійні зобов'язання	<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</li></ul>



	<p>випадків аварійного відключення чи проведення профілактичних робіт.</p> <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>
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 застосування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)	Нормативних застережень не встановлено
<p><b>Примітка:</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 придбання 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, за умови підключення Послуги доступу до телепрограм з використанням цифрової технології.</li> </ul> </li> <li>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитись з Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). Текст цих Правил розміщено на сайті <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та в 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>, у Центрах сучасних технологій Підприємства, 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 і 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>



<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, 61146, м. Харків, пр. Ювілейний, 56 Україна, 61098, м. Харків, вул. Полтавський шлях, 148/2; Україна, 61172, м. Харків, пр. Науки, 29;– понеділок-субота: з 8:00 до 20:00, без обідньої перерви; неділя – вихідний <u>Абонентський відділ:</u> факс: (057) 376-76-72 – понеділок-неділя: з 9:00 д 21:00, без обідньої перерви, e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a> Телефон цілодобової підтримки: +380 (57) 766–33–33</p>
---	---