

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ**

З 01.11.2016 р. по 30.11.2016 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	Послуга доступу до пакетів телепрограм (далі - Послуга)
<p>Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга</p>	<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> <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>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>
<p>Опис Послуги та її основні властивості</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Послуга є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм телевізійним кабелем.</li> <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 тощо, а також надання Абонентам практичної 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.</li> <li>2. Технічна специфікація послуги: передача аналогових сигналів телебачення PAL і Secam в частотному плані стандарту D/K OIRT в діапазоні від 59.25 до 855.25 MHz.</li> <li>3. 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>
<p>Гарантійні зобов'язання</p>	<p>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.</p>
<p>Інші послуги</p>	<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ перенесення точки підключення телевізійного приймача;</li> <li>▪ перевірка стану та справності Абонентського відгалуження;</li> <li>▪ налаштування рівнів сигналів;</li> </ul> <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах</p>
<p>Застереження щодо користування</p>	<p>Нормативних застережень не встановлено.</p>
<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», «Прейскуранті 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>	
<p>Умови та правила підключення Послуги</p>	<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> </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 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 їх надання та отримання.</li> </ol>
<p>Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.</p>	<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></p> <p><u>Юридична адреса:</u> Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4</p> <p><u>Адреса Центру сучасних технологій:</u> <u>м. Мелітополь, проспект 50-річчя Перемоги, 22</u></p> <p><u>Графік роботи:</u> понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.</p> <p><u>Абонентський відділ:</u> e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>;</p> <p><u>Графік роботи:</u> понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p> <p><u>Телефон цілодобової служби підтримки:</u> <u>(050)502–22–50, (093)502–22–50, (068)502–22–50, (06192) 53-040, (06192) 56-00</u></p>