



Додаток №4  
До наказу №184-П від 10.02.2016 р.

**Затверджую**  
**/ Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»**  
**С.Є.Євченко** \_\_\_\_\_ /

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ**  
**ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ**  
**з 01.03.2016 р. по 31.03.2016р\***

Назва послуги	Доступ до пакетів телепрограм (далі - Послуга)
Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга	<p>Надання Послуги базується на:</p> <p>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</p> <p><b>Законах України</b> «Про телебачення і радіомовлення», «Про телекомунікації», «Про авторське право та суміжні права», «Про захист прав споживачів», Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N 295.</p> <p>Ліцензія Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення НР№ 00065-п від 26.10.2011 р., на території м. Краматорськ.</p> <p><b>Документи ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b> Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</p>
Опис Послуги та її основні властивості	<p>1. Послуга є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм телевізійним кабелем (кабельне телебачення).</p> <p>1.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:</p> <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 та змін в них, 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>▪ <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> <p>1.2. Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм, які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм.</p>
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 випадків аварійного</li></ul>

	<p>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>
<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> <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</li> </ul> <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах</p>
<p>Застереження щодо застосування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)</p>	<p>Нормативних застережень не встановлено</p>
<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», «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>	
<p>Умови та правила придбання 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 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> </ol>



	<p>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.</p> <p>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.</p>
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>
Назва та місцезнаходження виконавця і підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b></p> <p>Юридична адреса: Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4.</p> <p>Адреса Центру сучасних технологій Підприємства: Україна, 84313, м. Краматорськ, вул. Катеринича, 18</p> <p>– понеділок-субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя – вихідний</p> <p>Абонентський відділ: факс: (0626) 44-22-04, e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a></p> <p>– понеділок-неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви</p> <p>Телефон служби підтримки:</p> <p>+38 (0626) 42-35-85 – цілодобова підтримка</p> <p>e-mail: <a href="mailto:sales@volia.com">sales@volia.com</a> – понеділок-неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви</p>