

Затверджую
/В.І. Симоненко Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»/

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ

З 01.07.2017 р. по 31.07.2017 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	Послуга доступу до Інтернету (далі - Послуга).
Назва нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати Послуга	Надання Послуги базується на: <ul style="list-style-type: none">▪ Законах України «Про захист прав споживачів», «Про телекомунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295.▪ Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).
Опис Послуги та її основні властивості	<ol style="list-style-type: none">1. Змістом Послуги є надання доступу (можливості використовувати) до інформаційних і комунікаційних ресурсів світової мережі Інтернет, включаючи послуги передачі даних, послуги електронної пошти і інші послуги з використанням Телекомунікаційної мережі.<ol style="list-style-type: none">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, зміни в Правилах надання та отримання Послуги, про Тарифи Підприємства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами, сервісними 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 інтернет-пакету – сукупності параметрів Послуги, що включає порядок тарифікації Послуги та додаткових послуг, швидкість та обсяг інформації (трафік), які забезпечуються Підприємством і згруповані для задоволення потреб Абонента в залежності від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернет, а також визначають вартість Послуги згідно чинним Тарифам.1.3 За замовленням Абонента додатково до Послуги на платній основі Підприємством надаються додаткові послуги, зокрема: «Захист від вірусів та СПАМу» та інші послуги згідно чинним Тарифам на додаткові послуги.2. Технічна специфікація послуги:<ol style="list-style-type: none">2.1. Послуга надається по телевізійному кабелю за технологією DOCSIS 2.0/DOCSIS 3.0/Euro DOCSIS 3.0 (різновид широкосмугового з'єднання), Ethernet та технологією Home CNA.2.2. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Підприємства з динамічним виділенням реальної (public) IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.2.3. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними на ділянці модем – сервер, доступу до ресурсів, розташованих на опорній мережі передачі даних Підприємства, доступу до точки обміну українським трафіком UA-IX, а також до паритетних каналів забезпечується в межах швидкості доступу, що відповідає обраному інтернет-пакету.2.4. Отримання Абонентом ресурсів зовнішніх каналів не гарантується і визначається наявністю у момент сеансу зв'язку вільних ресурсів. Ресурси зовнішнього каналу, що надаються Абоненту, обмежуються програмно-апаратними засобами Підприємства і не перевищують ресурсів, виділених на порту модема Абонента відповідно до обраного інтернет-пакета.2.5. Якість Послуги, що надається, забезпечується Підприємством шляхом надання таких ресурсів зовнішніх каналів, за яких протягом будь-яких 20-ти годин доби пікове навантаження не перевищує 90 % сумарної пропускної спроможності зовнішніх каналів.2.6. Пропускна спроможність (швидкість доступу) на порту модему Абонента визначається завантаженням профілем, відповідно до обраного інтернет-пакета. Стандартний профіль для будь-якого інтернет-пакета має асиметричні показники пропускної спроможності для вхідного і вихідного трафіку.2.7. 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 Плана 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.
Гарантійні	▪ Послуга надається протягом 24 годин безперервно за умови позитивного сальдо особового

зобов'язання	<p>рахунка абонента, за виключенням випадків аварійного відключення чи проведення профілактичних робіт.</p> <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 сервісні 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 комп'ютера; ▪ перевірка стану та справності Абонентського відгалуження; ▪ налаштування рівнів сигналів; ▪ встановлення та налаштування абонентського обладнання (модему тощо); <p>інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</p>
Застереження щодо застосування (якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами)	<p>Заборонено використовувати Послугу для:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) розповсюдження СПАМу, тобто не замовлених попередньо електронних повідомлень, які або є масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну поштову чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких не можливо припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника; 2) використання свого кінцевого абонентського обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що: <ul style="list-style-type: none"> ▪ суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку; ▪ можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуги іншим споживачам; 3) використання на комерційній основі кінцевого абонентського обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.
<p>Примітки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила та норми щодо користування супутніми додатковими сервісами послуги доступу в Інтернет детально описано в документі Підприємства «Тарифи на додаткові послуги», відповідно до кожної з груп. 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. 3. Повний перелік інтернет-пакетів Послуги, обладнання, додаткових послуг та матеріалів надано в чинних Тарифах Підприємства: «Тарифи на інтернет-пакети послуги доступу до Інтернету», «Тарифах на додаткові послуги та пакети», «Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги». 	
Умови та правила підключення Послуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Умови: <ul style="list-style-type: none"> ▪ місце надання Послуги має знаходитися в межах покриття Телекомунікаційної мережі; ▪ наявність Абонентського відгалуження, що відповідає вимогам Підприємства; ▪ наявність комп'ютера (комп'ютерного пристрою), обладнаного USB-портом або мережною картою Ethernet IEEE 802.3 з унікальною мережевою (MAC) адресою, що працює під управлінням операційної системи, в якій реалізовано в повному обсязі сімейство протоколів TCP/IP і підтримується отримання IP- адрес за протоколом DHCP відповідно до документа RFC2131. 2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний уважно ознайомитись 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: www.volia.com та в центрах сучасних технологій. 3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, в центрах сучасних технологій, електронною поштою. 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.
Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Необхідна наявність відповідних програм, що забезпечують належний захист від несанкціонованого втручання (FireWall, антивірусне програмне забезпечення, або аналогічні за призначенням та функціями програмні продукти). ▪ 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, 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>Адреси центрів сучасних технологій:</u> Україна, м. Львів вул. В.Великого, 51 Україна, м. Львів, пр. Т.Шевченка, 3 Україна, м. Львів, вул. Сихівська 4</p> <p><u>Графік роботи:</u></p>

понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.

Абонентський відділ:

Факс: (032)262-20-82; e-mail: abonents@volia.com;

Графік роботи:

понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.

Телефон служби підтримки:

+380 (32) 232 33 33

Графік роботи:

понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.