

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГИ «ТБ+ІНТЕРНЕТ» ЗА АНАЛОГОВОЮ ТЕХНОЛОГІЄЮ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ/ ЗА ЦИФРОВОЮ ТЕХНОЛОГІЄЮ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ/ЗА ІР-ПРОТОКОЛОМ

В редакції з 01 вересня 2023 року, мінімальний строк дії до 01 жовтня 2023 року

| | |
|--|--|
| Назва Послуги | «ТБ+Інтернет» за аналоговою технологією доступу до пакетів телепрограм/ за цифровою технологією доступу до пакетів телепрограм/за ІР-протоколом (далі – Послуга) |
| Назва нормативних документів, вимогам яких має відповідати Послуга | <p>Надання Послуги базується на:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для складової Послуги доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології: Ліцензії Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення інформація вказується в Правилах надання та отримання електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»); Законі України «Про медіа» 2. Для складової доступу до пакетів телепрограм за ІР-протоколом, доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології та доступу до Інтернет загальні документи : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Законі України, «Про електронні комунікації», «Про авторське право і суміжні права», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N295 3. Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). |
| Опис Послуги та її основні властивості | <p>Послуга «ТБ+Інтернет» - це послуга доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології/цифрової технології/ІР-протоколу та до Інтернету, з єдиною тарифікацією та керуванням.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Послуга доступу до пакетів телепрограм за аналоговою технологією є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм телевізійним кабелем. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Невід’ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема: <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1. Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність електронно комунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуги; |

- 1.1.2. Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, Правила надання та отримання електронно комунікаційних послуг, зміни в Правилах надання та отримання електронно комунікаційних послуг, про Тарифи Товариства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, тощо, а також надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами та сервісними послугами;
- 1.1.3. 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.
- 1.2. Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм.
- 1.3. 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.
- 2. Послуга доступу до пакетів телепрограм за цифровою технологією** є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм телевізійним кабелем з використанням спеціального обладнання — ТВ-тюнера та картки авторизації.
- 2.1. Невід’ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:
- 2.1.1. Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність електронно-комунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;
- 2.1.2. Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, правила надання та отримання Послуг, зміни в Правилах надання та отримання Послуги, про Тарифи Товариства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами, сервісними послугами;
- 2.1.3. 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.
- 2.2. Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм (основні та додаткові), які в свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм.
- 2.3. За замовленням Абонента додатково до Послуги на платній основі Товариством надаються додаткові послуги, зокрема: надання в користування обладнання (ТВ – тюнера) та інші послуги згідно чинним Тарифам.
- 2.4. Передбачена можливість підключення більше одного телевізійного приймача та ТВ-тюнера у квартирі абонента. Пакети телепрограм та перелік телепрограм для другого та/чи третього підключеного телеприймача повністю повторюють план підписки на першому підключеному телеприймачі.

2.5. Технічна специфікація послуги: система телевізійного протоколу MPEG-2; робочі частоти: (МГц): 306, 314, 322, 330, 338, 346, 354, 362, 370; 378, 386, 394, 402, 410, 418, 426, 434, 442, 450, 458 модуляція QAM-256 та QAM-64; використання системи умовного доступу Conax CAS 7.

Наявність ТВ-тюнера, який 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.

3. Послуга доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом» є масовою стандартною Послугою з надання доступу (можливості перегляду) до пакетів телепрограм за «IP протоколом» абонент має можливість отримувати послугу з використанням спеціального обладнання — IP ТВ-тюнера в залежності від обраного пакету/тарифу або отримувати послугу доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом» за допомогою використання програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), яке доступне на пристроях: смартфон та/або планшет (з ОС Android 5.0 та вище, iPhone, iPad з ОС iOS 11 та вище), медіаплеєри та/або Smart телевізор з ОС Android TV 6.0 та вище, Smart телевізорі Samsung з ОС Tizen 2015-2021 років, Smart та вище телевізорі LG з ОС WebOs 2016-2021 років та вище, Smart телевізорі Hisense з ОС VIDAA 2019 року і вище, комп'ютері чи ноутбучі (за допомогою Сайту tv.volia.com), у цьому випадку Товариство не забезпечує таким обладнанням абонента: смартфон, планшет, медіаплеєр, телевізор, комп'ютер чи ноутбук та інше для користування пакетом послуги для перегляду пакетів телепрограм.

3.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:

3.1.1. Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують доступ Абонента до Послуги;

3.1.2. Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послугу, Правила надання та отримання Послуги, зміни в Правилах надання та отримання Послуги, про Тарифи Товариства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, надання Абонентам допомоги з питань щодо користування Послугою, додатковими та сервісними послугами;

3.1.3. 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 Послуги.

3.2. Послуга надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм, які, у свою чергу, складаються з певного переліку телепрограм. Плани підписки передбачені для індивідуального перегляду (для домашніх користувачів – фізичних осіб).

3.3. Абоненту надається можливість підключення більше однієї додаткової точки перегляду (IP). Пакети телепрограм, перелік телепрограм та додаткових послуг для другої або/чи третьої додаткової точки перегляду (IP) повністю повторюють пакет на першій точці перегляду (IP).

- 3.4. Технологія надання послуги залежить від обладнання, що надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм.
- 3.5. Отримання Послуги доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом» можливе при наявності доступу до Послуги доступу до Інтернету зі швидкісними характеристиками не менше 10 Мбіт/с
- 4. Зміст Послуги доступу до інтернету** 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 електронно комунікаційної мережі.
- 4.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:
- 4.1.1. Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність електронно комунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуг;
- 4.1.2. Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, правила надання та отримання Послуг, зміни в Правилах надання та отримання Послуги, про Тарифи Товариства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення тощо, а також надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами, додатковими послугами, сервісними послугами;
- 4.1.3. 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.
- 4.2. 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 Товариством і згруповані для задоволення потреб Абонента в залежності від його мети та інтенсивності використання ресурсів Інтернет, а також визначають вартість Послуги згідно чинним Тарифам.
- 4.3. Технічна специфікація послуги доступу до інтернету:
- Послуга надається по мережевому кабелю за технологією Ethernet, GPON або DOCSIS 2.0, EuroDOCSIS 3.0 (різновид широкопasmового broadband з'єднання) за наявності технічної можливості.
 - Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Товариства зі статичним виділенням внутрішньої IP-адреси з блоку мереж Товариства на час сеансу роботи.
- 4.4. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Товариства. Швидкість обміну даними на ділянці абонентське обладнання – сервер, доступу до ресурсів, розташованих на опорній мережі передачі даних Товариства, доступу до точки обміну українським трафіком UA-IX, а також до паритетних каналів забезпечується в межах швидкості доступу, що відповідає обраному інтернет-пакету.
- 4.5. 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

| | |
|---|--|
| | <p>засобами Товариства і не перевищують ресурсів, виділених на порту Абонента відповідно до обраного інтернет-паketу.</p> <p>5.Якість Послуги, що надається, забезпечується Товариством 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.</p> |
| <p>Гарантійні зобов'язання</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, виникнення надзвичайних ситуацій техногенного характеру, надзвичайного та воєнного стану, настання аварій, інших пошкоджень мереж електронних комунікацій, що можуть призвести до зупинення надання послуг електронних комунікацій. ▪ Строки поновлення надання Послуг визначаються у кожному випадку пошкодження електронно комунікаційної мережі окремо. Якщо є підстави вважати, що пошкодження не буде усунуто протягом однієї доби, Товариство оприлюднює інформацію про пошкодження електронно комунікаційної мережі та проведення робіт для поновлення надання Послуг відповідно до вимог чинного законодавства. ▪ Усю відповідальність і ризики за використання інформаційних ресурсів Інтернету несе Абонент. Товариство не контролює доступний через Інтернет потік інформації, який може включати небажані для Абонента матеріали, зокрема еротичного характеру, або відомості, що ображають честь і гідність Абонента, і не несе за них ніякої відповідальності. Товариство не дає жодних гарантій щодо будь-яких товарів, інформації та послуг (за винятком власної інформації Товариства), що поставляються чи надаються за допомогою Інтернету; не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких безпосередньо чи опосередковано зазнали Абоненти чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернету чи неможливості їх використання |
| <p>Інші послуги</p> | <p>За замовленням Абонента окремо залежно від факту замовлення Послуги можуть надаватися сервісні послуги. Перелік сервісних послуг та робіт, зазначено в Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги.</p> |
| <p>Застереження щодо користування (якщо такі встановлені нормативно-правовими актами)</p> | <p>Нормативних застережень не встановлено.</p> |
| <p>Примітка:</p> <p>1. Повний перелік пакетів послуги «ТБ+Інтернет», додаткових послуг та пакетів, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Товариства: «Тарифах на пакети послуги «ТБ+Інтернет» тарифної лінійки «General», «Тарифах на додаткові послуги та пакети», «Прейскуранті на матеріали та сервісні послуги для фізичних осіб», «Прейскуранті на обладнання для фізичних осіб».</p> | |

2. Послуга передбачає, що обладнання (кабельний модем) для доступу до Інтернету може надаватись Товариством в залежності від обраного тарифного плану.
3. Для доступу до пакетів телепрограм з **використанням аналогової технології** – послуга надається без додаткового обладнання.
4. Для доступу до пакетів телепрограм з **використанням цифрової технології** може надаватись SD ТВ-тюнер або один HD ТВ-тюнер, або один Hybrid ТВ-тюнер в залежності від обраного тарифного плану.
5. Для доступу до пакетів телепрограм **за IP-протоколом** – може надаватись один IP ТВ-тюнер в залежності від обраного тарифного плану або абонент послуги доступу до за «IP протоколом» має можливість отримувати доступ до пакетів телепрограм за допомогою використання програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), яке доступне на пристроях: смартфон та/або планшет (з ОС Android 5.0 та вище, iPhone, iPad з ОС iOS 11 та вище), медіаплеєрі та/або Smart телевізор з ОС Android TV 6.0 та вище, Smart телевізори Samsung з ОС Tizen 2015-2021 років та вище, Smart телевізори LG з ОС WebOs 2016-2021 років та вище, Smart телевізори Hisense з ОС VIDAA 2019 року і вище, комп'ютері чи ноутбучі (за допомогою Сайту tv.volia.com), у цьому випадку Товариство не забезпечує таким обладнанням абонента: смартфон, планшет, медіаплеєр, телевізор, комп'ютер чи ноутбук та інше для користування пакетом послуги для перегляду пакетів телепрограм.
6. 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 Товариства для суб'єктів господарювання.

Умови та правила підключення Послуги

- Послуга «ТВ+Інтернет» надається надається в містах: Київ, Фастів, Біла Церква, Львів, Харків, Дніпро, Новомосковськ, Стебник, Рівне, Хмельницький, Запоріжжя, Полтава, Суми, Путивль, Черкаси, Вінниця, Херсон, Тернопіль, Краматорськ, Луцьк, Кривий Ріг, Кропивницький, Чернівці, Трускавець, Волочиськ, Теремовля, Кременець, Чортків, Обухів, Українка, Житомир, Мелітополь (тимчасово призупинено надання послуги), Івано-Франківськ; в селищах міського типу: Березовиця, Солоницівка, Слобожанське, Добротвір.
 - місце надання послуги має знаходитися в межах покриття електронно комунікаційної мережі де Товариство надає послуги;
 - наявність абонентської лінії, що відповідає вимогам Товариства;
 - До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання і отримання електронно комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТВ+Інтернет»). Текст цих Правил знаходиться на сайті: www.volia.com та Центрі продажу та обслуговування Товариства.
 - Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт www.volia.com, в Центрі продажу та обслуговування Товариства, електронною поштою.
 - 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.
1. Для складової Послуги доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології:

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм; 2. Для складової Послуги доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології: <ul style="list-style-type: none"> • наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм та 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; • наявність ТВ-тюнера, який відповідає специфікації DVB-C, з Карткою авторизації, або наявність CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карткою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C. • Для складової послуги доступу за IP-протоколом: • Телевізійний приймач, що обладнаний спеціальним роз'ємом HDMI та IP-тюнер. Або за допомогою використання програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»), яке доступне на пристроях: смартфон та/або планшет (з ОС Android 5.0 та вище, iPhone, iPad з ОС iOS 11 та вище), медіаплеєрі та/або Smart телевізор з ОС Android TV 6.0 та вище, Smart телевізори Samsung з ОС Tizen 2015-2021 років та вище, Smart телевізори LG з ОС WebOs 2016-2021 років та вище, Smart телевізори Hisense з ОС VIDAA 2019 року і вище, комп'ютері чи ноутбуці (за допомогою Сайту tv.volia.com), у цьому випадку Товариство не забезпечує таким обладнанням абонента: смартфон, планшет, медіаплеєр, телевізор, комп'ютер чи ноутбук та інше для користування пакетом послуги для перегляду пакетів телепрограм. • Для технології Docsis модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 2.0, EuroDOCSIS 3.0. • Для технології GPON абонентський термінал, сертифікований відповідно до стандарту ITU-T G.984 |
| <p>Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обладнання, яке необхідно для отримання Послуги вказано вище та повинно використовуватись відповідно до вимог компанії - виробника, що зазначені в документах, які додаються до даного обладнання. ▪ Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 64 Кбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору. ▪ Середня швидкість приймання та передавання даних для послуги доступу до Інтернету в залежності від обраних тарифних планів та технічної можливості та складає 70% від максимальної швидкості передачі та передавання даних в обраному абонентом тарифі/тарифному плані, якщо інше не зазначено у тарифах, тарифних планах. |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Максимальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету, що знаходиться в зоні відповідальності Товариства, визначено умовами замовленого Абонентом тарифу (тарифного плану). Наведена в Інтернет-пакетах швидкість - це максимальна швидкість передавання та приймання даних на вхідному порті модема/абонентському порті.▪ На швидкість передавання та приймання інформації послуги доступу до Інтернету можуть впливати фактори, що знаходяться поза контролем (відповідальністю) Товариства: поточна завантаженість пристрою Абонента (кількість одночасних підключень до нього), програмного забезпечення кінцевого (термінального) обладнання Абонента, надмірний трафік, природні, погодні умови тощо.▪ Необхідна наявність відповідних програм, що забезпечують належний захист від несанкціонованого втручання (FireWall, антивірусне програмне забезпечення, або аналогічні за призначенням та функціями програмні продукти). |
| Назва та місцезнаходження виконавця і Товариства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента | ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» Юридична адреса: Україна, 02222, м. Київ, вул. Рейгана Рональда, 24, поверх 2, прим. 14. |