

Затверджую  
/ Уповноважена особа ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»  
Д.В. Лісєнко \_\_\_\_\_ /

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ**

**З 01.03.2016р. по 31.03.2016р.\***

\* 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"><li>▪ <b>Законах України «Про захист прав споживачів», «Про телекомунікації»,</b> Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N 295</li><li>▪ <b>Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b></li><li>▪ Правил 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	<p>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.</p> <p>1.1 Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:</p> <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, сервісними послугами;</li><li>▪ 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.</li></ul> <p>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.</p> <p>2. Технічна специфікація послуги:</p> <p>2.1. Послуга надається по мережевому кабелю за технологією Ethernet.</p> <p>2.2. Технологія надання Послуги є постійним IP-з'єднанням із сервером доступу Підприємства зі статичним виділенням внутрішньої IP-адреси з блоку мереж Підприємства на час сеансу роботи.</p> <p>2.3. Абоненту надаються ресурси опорної мережі передачі даних і зовнішніх каналів передачі даних Підприємства. Швидкість обміну даними на ділянці абонентське обладнання – 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.</p> <p>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 Абонента відповідно до обраного інтернет-пакету.</p> <p>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.</p>
Гарантійні зобов'язання	Послуга надається протягом 24 годин безперервно за умови позитивного сальдо особового рахунка абонента, за виключенням випадків аварійного відключення чи проведення профілактичних робіт
Інші послуги	За замовленням Абонента окремо і незалежно від факту замовлення Послуги можуть надаватися сервісні послуги. Перелік сервісних послуг та робіт, зазначено в Прейскуранті на обладнання, матеріали та сервісні послуги.
Застереження щодо застосування (якщо такі)	Заборонено використовувати Послугу для: <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>

<p>застереження встановлені нормативно-правовими актами)</p>	<p>електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких не можливо припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника;</p> <p>2) використання свого кінцевого абонентського обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;</li> <li>▪ можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуги іншим споживачам;</li> </ul> <p>3) використання на комерційній основі кінцевого абонентського обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам.</p>
--	--

**Примітка:**

1. Повний перелік інтернет-пакетів послуги доступу до Інтернету, додаткових послуг, обладнання, матеріалів та сервісних послуг 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».
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.

<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 комп'ютера (комп'ютерного пристрою), обладнаного 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.</li> </ul> </li> <li>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: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та в Центрі 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>, в Центрі 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 їх надання та отримання.</li> </ol>
---	--

<p>Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Необхідна наявність відповідних програм, що забезпечують належний захист від несанкціонованого втручання (FireWall, антивірусне програмне забезпечення, або аналогічні за призначенням та функціями програмні продукти).</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, підприємства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента</p>	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b>  Юридична адреса: Україна, 02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1, поверх 4.  Адреса Центрів сучасних технологій Підприємства:  м. Дніпропетровськ, пр. Карла Маркса, буд. 55;  Графік роботи:  понеділок – субота: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви; неділя - вихідний.  м. Дніпропетровськ, пр. Газети Правди, 87  Графік роботи:  понеділок – неділя: з 8:00 до 19:00, без обідньої перерви;  м. Новомосковськ, площа Леніна, 16  Телефон колл-центра (05693)79750  Графік роботи:  понеділок – п'ятниця: з 8:00 до 19:00 без обідньої перерви;  субота: з 9:00 до 17:00 без обідньої перерви;  неділя - вихідний.  Телефон цілодобової підтримки:  +380 (562) 38-30-83.  Абонентський відділ:  e-mail: <a href="mailto:abonents@volia.com">abonents@volia.com</a>  Графік роботи:  понеділок – неділя: з 9:00 до 21:00, без обідньої перерви.</p>
--	---