

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ**  
**ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ПАКЕТІВ ТЕЛЕПРОГРАМ**  
**ЗА АНАЛОГОВОЮ ТЕХНОЛОГІЄЮ/ ЦИФРОВОЮ ТЕХНОЛОГІЄЮ/ЗА «IP ПРОТОКОЛОМ»**  
**В редакції з 01 вересня 2023 року, мінімальний строк дії до 01 жовтня 2023 року**

Назва Послуги	Доступ до пакетів телепрограм за аналоговою технологією/ цифровою технологією/за «IP протоколом»
Назва нормативних та інших документів.	<p>Надання Послуги базується на:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Для складової Послуги доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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»).</li> <li>▪ Законі України «Про медіа»</li> </ul> </li> <li>2. Для складової доступу до пакетів телепрограм за IP-протоколом, доступу до пакетів телепрограм з використанням аналогової технології та доступу до пакетів телепрограм з використанням цифрової технології загальні документи : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Законах 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</li> </ul> </li> <li>3. Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»: <b>Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»).</b></li> </ol>
Опис Послуги та її основні властивості	<ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <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 електронно комунікаційної мережі та доступ Абонента до Послуги;</li> <li>▪ Інформаційні сервіси – інформування Абонентів про Послуги, Правила надання та отримання електронно комунікаційних послуг, зміни в Правилах надання та отримання електронно комунікаційних послуг, про Тарифи</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

Товариства, про стан Особового рахунку та необхідність його поповнення, тощо, а також надання Абонентам практичної допомоги з питань щодо користування Послугами та сервісними послугами;

- 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:

- Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують працездатність електронно-комунікаційної 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 Товариства, 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.

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 CAM-модуля, який відповідає специфікації, з Карткою авторизації для телевізійного приймача з вбудованим цифровим тюнером DVB-C.

	<p><b>3. Послуга доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом»</b> 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), медіаплеєрі та/або Smart телевизор з ОС Android TV 6.0 та вище, Smart телевизорі Samsung з ОС Tizen 2015-2021 років та вище, Smart телевизорі LG з ОС WebOs 2016-2021 років та вище, Smart телевизорі 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, телевизор, комп'ютер чи ноутбук та інше для користування пакетом послуги для перегляду пакетів телепрограм.</p> <p>3.1. Невід'ємною і складовою частиною Послуги є Включені сервіси, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сервіси технічного доступу – сервіси, що забезпечують доступ Абонента до Послуги;</li> <li>▪ 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;</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 Послуги.</li> </ul> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>3.4. Технологія надання послуги залежить від обладнання, що надається відповідно до обраного та замовленого Абонентом Плану підписки на пакети телепрограм.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
Гарантійні зобов'язання	<p><b>1. Послуга доступу до пакетів телепрограм за аналоговою технологією</b> надається протягом 24 годин на добу безперервно за умови наявності коштів на Особовому рахунку Абонента (додатного 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</p>

	<p>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.</p> <p><b>2. Послуга доступу до пакетів телепрограм за цифровою технологією</b> 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.</p> <p><b>3. Послуга доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом»</b> надається протягом 24 годин безперервно за умови додатного сальдо на Особовому рахунку абонента та безперебійному доступу до послуги доступу до Інтернету., 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. ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» не несе відповідальності за якість та безперебійність надання послуги доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом» та, у випадку ненадання або неналежного надання послуги доступу до Інтернету, іншим постачальником електронних комунікаційних послуг чи мереж .</p>
<p>Інші послуги</p>	<p>За замовленням Абонента можуть надаватися сервісні послуги, зокрема:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Для послуги доступу до пакетів телепрограм за <b>аналоговою технологією</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ підключення Абонентського обладнання (або Абонентської лінії) до електронно комунікаційної мережі;</li> <li>▪ заміна, ремонт чи монтаж нової Абонентської лінії;</li> <li>▪ перенесення точки підключення телевізійного приймача;</li> <li>▪ перевірка стану та справності Абонентської лінії;</li> <li>▪ налаштування рівнів сигналів;</li> <li>▪ інші роботи та послуги, зазначені в Тарифах.</li> </ul> </li> <li>2. Для послуги доступу до пакетів телепрограм за <b>цифровою технологією/«IP протоколом»</b>: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul> </li> </ol>



<p>Застереження щодо користування (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 пакетів телепрограм послуги доступу до пакетів телепрограм за аналоговою/за цифровою технологією/за «IP протоколом», додаткових послуг, обладнання, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Товариства: «Тарифах на пакети послуги доступу до пакетів телепрограм тарифної лінійки “General”», «Тарифах на додаткові послуги та пакети для послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги "ТБ+Інтернет", послуги Інтернет», «Прейскуранті на обладнання для фізичних осіб».</li><li>2. Для доступу до пакетів телепрограм з використанням <b>аналогової технології</b> – послуга надається без додаткового обладнання.</li><li>3. Для доступу до пакетів телепрограм з використанням <b>цифрової технології</b> необхідне одне з обладнань: ТВ-тюнер SD, ТВ-тюнер (Access DCD-3011), або один HD ТВ-тюнер (Access HD DCD-7304, KAON CO1400 HD), або один Hybrid ТВ-тюнер (KAON CO3510 Hybrid, KAON VM1920 Hybrid with Wi-Fi dual band, KAON VM1940 Hybrid), яке абонент може замовити додатково у користування зазначене обладнання, як додаткову послугу, згідно з «Тарифами на додаткові послуги та пакети для послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги «ТБ+Інтернет», послуги інтернет Загальний».</li><li>4. Для доступу до пакетів телепрограм <b>за IP-протоколом</b> необхідне одне з обладнань: IP ТВ-тюнер (KAON NA1450 IP, KAON VM1930 IP with Wi-Fi dual band, KAON VM3000 IP), яке абонент може замовити додатково у користування зазначене обладнання, як додаткову послугу, згідно з «Тарифами на додаткові послуги та пакети для послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги «ТБ+Інтернет», послуги інтернет Загальний».</li><li>5. Абонент послуги доступу до за "IP протоколом" має можливість отримувати доступ до пакетів телепрограм за допомогою використання <b>програмного забезпечення (комп'ютерної програми «Воля ТВ»)</b>, 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.</li><li>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.</li></ol>	
<p>Умови та правила підключення Послуги</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Умови надання доступу до пакетів програм за аналоговою технологією:</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ місце надання послуги має знаходитися в межах покриття електронно комунікаційної мережі;</li><li>▪ наявність Абонентської лінії, що відповідає вимогам Товариства.</li></ul></li></ol>

- наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм;
- До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання та отримання електронно комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). Текст цих Правил знаходиться на сайті [www.volia.com](http://www.volia.com) та в Центрі сучасних технологій.
- Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт [www.volia.com](http://www.volia.com), в Центрі сучасних технологій, 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.

**2. Умови надання доступу до пакетів програм за цифровою технологією:**

- місце надання послуги має знаходитися в межах покриття електронно комунікаційної мережі;
- наявність Абонентської лінії, що відповідає вимогам Товариства.
- наявність телевізійного приймача, що забезпечує прийом телепрограм;
- 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.
- 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;
- До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання та отримання електронно-комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТБ+Інтернет»). Текст цих Правил знаходиться на сайті: [www.volia.com](http://www.volia.com) та Центрі сучасних технологій Товариства .
- Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт [www.volia.com](http://www.volia.com), в Центрі сучасних технологій 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.

**3. Умови надання доступу до пакетів програм за «IP протоколом»:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Послуга доступу до пакетів телепрограм за «IP протоколом» 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, Терехів, Кременець, Чортків, Обухів, Українка, Житомир, Мелітополь (тимчасово призупинено надання послуги), Івано-Франківськ; в селищах міського типу: Березовиця, Солоницівка, Слобожанське, Добротвір.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Телевізійний приймач, що обладнаний спеціальним роз'ємом HDMI або RCA та 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), медіаплеєри 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.</li> <li>▪ До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний ознайомитися з Правилами надання та отримання електронно-комунікаційних послуг (послуги доступу до пакетів телепрограм, послуги доступу до Інтернету, послуги «ТВ+Інтернет»). Текст цих Правил знаходиться на сайті: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та в Центрах продажу та обслуговування.</li> <li>▪ Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a>, в Центрах продажу та обслуговування, електронною поштою.</li> <li>▪ 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> </ul>
<p>Правила та умови ефективного та безпечного використання Послуги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p>Назва та місцезнаходження виконавця і Товариства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента</p>	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b>  <b>Юридична адреса:</b> 02222, м. Київ, вул. Рейгана Рональда, 24, поверх 2, прим. 14.</p>