

<b>ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ</b> <b>В редакції з 01 вересня 2023 року, мінімальний строк дії до 01 жовтня 2023 року</b>	
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</b> «Про захист прав споживачів», «Про електронні комунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. N 295</li> </ul> <b>Документах ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Правил надання та отримання електронно комунікаційних 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 електронно комунікаційної 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 електронно комунікаційної 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 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;</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 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.</p> <p>2. Технічна специфікація послуги:</p> <p>2.1. 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.</p>

	<p>2.2. 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.</p> <p>2.3. 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.</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 Товариства і не перевищують ресурсів, виділених на порту Абонента відповідно до обраного інтернет-пакету.</p> <p>2.5. 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>
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 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.</li> <li>▪ 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</li> </ul>
Інші послуги	<p>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.</p>
Застереження щодо застосування (якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами)	<p>Заборонено використовувати Послугу для:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) розповсюдження СПАМу, тобто електронних, текстових та/або мультимедійних повідомлень, що без попередньої згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень;</li> <li>2) використання свого кінцевого абонентського обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що:</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;</li> <li>▪ можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронно комунікаційних 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 електронно комунікаційних послуг третім особам.</p> <p>4) завдання пошкодження базовому обладнанню/програмному забезпеченню Товариства або користувачам мережі Інтернет шляхом умисного формування блокувального трафіку, поширення комп'ютерних вірусів, спаму та ін.;</p> <p>5) поширення інформації, яка ображає честь і гідність інших Абонентів, персоналу Товариства, працівників інших підприємств під час виконання ними своїх обов'язків з обслуговування Абонента;</p> <p>6) вчиняти протиправні дії у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку;</p> <p>7) надавати Послуги третім особам, якщо таке право не передбачено окремим Договором із Товариством;</p> <p>8) здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання Електронної комунікаційної мережі.</p>
<p><b>Примітка:</b></p> <p>1. Повний перелік інтернет-пакетів послуги доступу до Інтернету, додаткових послуг, обладнання, матеріалів та сервісних послуг надано в чинних Тарифах Товариства: «Тарифи на інтернет-пакети послуги доступу до Інтернету за попередньою платою», «Тарифах на додаткові послуги та пакети», «Прейскуранті на матеріали та сервісні послуги для фізичних осіб», «Прейскуранті на обладнання для фізичних осіб».</p>	
<p>Умови та правила підключення Послуги</p>	<p>1. Умови:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ місце надання Послуги має знаходитися в межах покриття електронно комунікаційної мережі;</li> <li>▪ наявність Абонентського відгалуження, що відповідає вимогам Товариства;</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> <li>▪ Для технології Docsis модем, сертифікований відповідно до стандарту DOCSIS 2.0, EuroDOCSIS 3.0.</li> <li>▪ Для технології GPON абонентський термінал, сертифікований відповідно до стандарту ITU-T G.984</li> </ul> <p>2. До укладання договірних відносин клієнт/абонент зобов'язаний уважно ознайомитись 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: <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a> та в Центрі продажу та обслуговування Товариства.</p>

	<p>3. Замовлення Послуги можливе за телефоном Колл-центру, через сайт <a href="http://www.volia.com">www.volia.com</a>, в Центрі продажу та обслуговування Товариства, 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 їх надання та отримання.</p>
<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>▪ 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> <li>▪ Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних для послуги доступу до Інтернету не менше, ніж 64 Кбіт/с, якщо інше не передбачено умовами договору.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
<p>Назва та місцезнаходження Товариства, що здійснює обслуговування, а також приймає претензії від абонента</p>	<p><b>ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ»</b>  <b><u>Юридична адреса:</u></b> 02222, м. Київ, вул. Рейгана Рональда, 24, поверх 2, прим. 14.</p>