

Уважаемый пользователь!
Добро пожаловать в мир
высокоскоростного Интернета от компании ВОЛЯ!

Поскольку Вы начинаете пользоваться новой для Вас услугой, мы считаем необходимым, предоставить Вам удобный путеводитель-памятку, и надеемся, что он Вам поможет!

Первые шаги или Памятка пользователя

ПОЯСНЕНИЯ:

1. СКОРОСТЬ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ.

Компанией установлена стандартная скорость для всех тарифных планов - до 2 Мбит/с.

При первичном подключении к услуге **автоматически устанавливается начальная скорость доступа 256 Кбит/с.** Стандартная скорость до 2 Мбит/с и доступ к странице статистики будут обеспечены на следующий день после подключения (с момента регистрации Вас как абонента в информационной системе).

Если по истечению двух суток после подключения скорость доступа не изменится, пожалуйста, выключите на 15 секунд модем из электросети.

2. ТРАФИК.

При пользовании услугой основным показателем потребления Вами информации либо развлечений является трафик - т. е. объем информации, прошедший через Ваш модем. Трафик исчисляется в стандартных единицах информации - байтах (1 Гигабайт = 1000 Мегабайт = 1000 000 Килобайт = 1000 000 000 Байт).

Важно: На скорости до 2 Мбит за 1 час Вы можете использовать почти
1 Гбайт трафика

$(2 \text{ мегабита} * 3600 \text{ секунд} * 1 \text{ час}) / 8 = 900 \text{ Мб} = 0,9 \text{ Гб}$

Деление трафика осуществляется информационной системой на Украинский (внутренний) и Зарубежный (внешний), в зависимости от направления откуда/куда принимается/передается информация.

3. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

В зависимости сочетания критериев дифференциации, Компания "Воля" формирует Пакеты Услуги доступа в Интернет, которые называются **Тарифные планы и состоят из двух групп: с предоплаченным объемом (лимитом) трафика и без такового.**

Цена за единицу переданной/полученной информации (трафика) при

пользовании услугой высокоскоростного доступа в Интернет "Воля Бродбэнд" определяется по следующим критериям:

- " По объему заказанного трафика.
- " По направлению трафика

Базовые принципы ценообразования:

1. Цена за единицу принятой/переданной информации ниже в тарифных планах с предоплаченным лимитом трафика.
2. Чем больше объем предоплаченного лимита в тарифном плане - тем ниже стоимость единицы информации.
3. Для всех тарифных планов цена единицы Украинского трафика меньше, чем цена Зарубежного.

Для более детального ознакомления с правилами предоставления услуги, **мы рекомендуем Вам** ознакомиться с Регламентом (Правилами) предоставления услуги "Воля Бродбэнд", размещенным на сайте компании <http://volia.com/support/contract>

ВАЖНО:

Мы рекомендуем Вам периодически просматривать статус своего лицевого счета и потребления объема трафика по каждому направлению.

Как это делать? - При подписке на услугу каждому Абоненту предоставляются сетевые реквизиты для работы с электронной почтой - адреса POP3, SMTP-серверов, Логин и Пароль, а также **адрес и пароль доступа Абонента** к странице статистики (системе web-доступа к просмотру Лицевого счета Абонента - <https://stat.voliacable.com:8443/ktvinet/>). Указанные **реквизиты содержатся в отрывной части Наряда по подключению** (пункт 4.6 Регламента. Регламент при подключении оставляют на Вашем ПК).

На странице Веб-доступа к своему лицевому счету **Вы можете:**

просмотреть данные по расходу трафика и денежных средств;

- подтвердить оплату счета;
- приостановить/возобновить предоставление услуги;
- изменить тарифный план;
- сформировать счет;

Более подробно смотрите в разделе "Путеводитель по сайту".

На заметку:

1) **В первый месяц** работы ВАЖНО учесть, что **лимит трафика** (для каждого направления) выделяется пропорционально дням, оставшимся до конца месяца, в котором Вы были подключены.

Например: если Вы подключились **19 апреля (в месяце 30 дней)** на

тарифный план Оптимальный (код 184) до конца месяца будут выделены следующие лимиты:

- Украинского трафика **4 000 Мб** $= (10\,000/30) * (30 - (19-1))$ на сумму **10 грн** $= (25/30) * (30 - (19-1))$;
- Зарубежного трафика **400 Мб** $= (1\,000/30) * (30 - (19-1))$ на сумму **50 грн** $= (125/30) * (30 - (19-1))$

При возобновлении предоставления услуги лимиты трафика открываются заново с учетом количества дней, оставшихся до конца месяца (*подробнее см. Регламент*).

2) При отрицательном сальдо (меньше "0") на Вашем лицевом счету информационная система производит **автоматическое отключение от услуги**. При оценке состояния Вашего лицевого счета, а также в случае получения автоматических уведомлений о критичном состоянии сальдо (*подробней см. пп.6.9 и 6.10 Регламента*) необходимо учитывать, что информация о произведенной Вами оплате в компанию банковскими учреждениями предоставляется в течение 3-7 дней. Поэтому рекомендуем **пополнять счет заблаговременно и вносить подтверждение оплаты через сайт статистики, либо использовать электронные системы платежей, позволяющие существенно сократить скорость пополнения лицевого счета.**

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ:

А. Так как операционные системы Windows могут проводить **автоматические обновления**, советуем Вам **произвести отключение данных функций** в самой операционной системе, установленной на Вашем ПК, таким образом, Вы сможете избежать бесконтрольного использования трафика системой.

В. Для защиты своего ПК настоятельно советуем Вам **установить антивирусную программу**, поскольку, кроме того, что **вирусы могут причинить вред Вашему ПК**, они могут стать причиной **несанкционированного потребления трафика** с Вашего ПК (*просим обратить внимание на пункты 11.7, 11.8, 11.11 Регламента*).

С. Некоторые Интернет-ресурсы, несмотря на украинское содержание и язык контента, могут быть расположены вне украинской зоны Интернета и являются Зарубежными (Внешними), поэтому советуем контролировать направление, по которому Вы запрашиваете и получаете информацию с того или иного ресурса.

Д. Если у Вас возникли проблемы с доступом в Интернет, пожалуйста, перезагрузите компьютер и модем (выключить на 15 секунд и включить). Если после перезагрузки доступ не возобновился - пожалуйста, обратитесь в Диспетчерскую Службу по телефону: **541-90-10**.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО:

1. При установке модема, мастер, проводящий подключение, устанавливает **драйвера модема** на Ваш ПК. Однако если у Вас возникла необходимость (например, при переустановке операционной системы) переустановить их, драйвера для модема Вашей марки можно скачать с сайта компании по ссылке <http://volia.com/support/setup/drivers>

2. Для того чтобы определить место нахождения ресурса (находится он в украинском сегменте сети или в зарубежном) Вы можете загрузить программу Iplis (индикатор принадлежности ресурса, но не конкретной ссылки на файл), которая находится на ftp-сервере компании по ссылке <ftp://ftp.volia.net/iplis> Так же для абонентов Воли работает "украинский прокси-сервер" (proxy-ua.voliacable.com:3128), который не дает доступа к международным сайтам, таким образом, предохраняя вас от незапланированного использования зарубежного трафика.

Путеводитель по Сайту Статистики.

Адрес сайта: <https://stat.voliacable.com:8443/ktvinet/>

После ввода своего логина и пароля Вы попадаете на Основную страницу, на которой размешено 4 условных блока.

1. Данные по Лицевому счету

В этом блоке указан Ваш номер договора, ФИО, а также сервисы, которыми Вы пользуетесь (Интернет, Цифровое ТВ).

Для просмотра статистики Вам достаточно нажать на соответствующий сервис.

Для просмотра статистики нажмите соответствующий сервис.

Сервис	Дата с	Дата по	Тарифный план/пакет	Текущий баланс (грн)*	Сальдо on-line (грн)**	Статус услуги
Цифровое ТВ	23-06-2004		Базовий Україна і світ ф.(210)	3,92		Подключен
Интернет	01-10-2005		Экономный (174)	2,93	2,96	Подключен
Аренда декодера	01-02-2006		Аренда декодера	3,86		Подключен
Аренда модема	01-02-2006		Аренда модема	3,18		Подключен

2. Формирование счета.

Внимание: Для работы этой функции необходимо наличие программы AcrobatReader, которую можно скачать на официальном сайте компании Adobe или на сайте компании Воля www.volia.com по ссылке <http://www.volia.com/support/setup>.

Этот блок позволит Вам быстро сформировать счет для оплаты. Для этого необходимо:

- выбрать сервис (Цифровое ТВ, Интернет), отметив курсором кружочек;
- в поле для заполнения указать желаемую сумму в формате 9999.99;
- нажать кнопку "Сформировать"

Формирование счёта Счета формируются ТОЛЬКО для абонентов физ. Лиц Сумма пополнения счета с НДС (грн) (формат : 9999.99)	
<input type="text" value="150"/>	<input checked="" type="radio"/> Цифровое ТВ <input checked="" type="radio"/> Интернет
<input type="button" value="Сформировать"/>	

После нажатия, под кнопкой "Сформировать", появится запись "Открыть сформированный счет". Нажмите на запись, и счет откроется в формате PDF.

3. Подтверждение оплаты счета.

Для подтверждения произведенной оплаты Вам достаточно указать номер оплаченной квитанции (все цифры до косой черты) в поле для заполнения и нажать кнопку "Подтвердить". Используйте эту функцию, дабы избежать нежелательных отключений.

Подтверждение оплаты счёта Введите первые семь цифр до косой черты (номер квитанции):
<input type="text" value="1234567"/>
<input type="button" value="Подтвердить"/>

Сумма, указанная в квитанции, будет учитываться при расчете Вашего сальдо для недопущения автоматической блокировки услуги. Но в уведомлении о состоянии сальдо, которое отправляет система автоматически, подтвержденный через сайт статистики платеж не учитывается до фактического поступления денежных средств на Ваш Лицевой счет.

Пополнение счета.

Оперативно пополнить счёт Вы можете с помощью электронных платёжных систем, представленных по ссылке: <http://volia.com/support/pay/>

Просмотр статистики:

Интернет

Эту станцию также можно разделить на 4 условных блока:

1. Блок "Интернет"

В этом блоке указан Ваш номер договора, ФИО, тарифный план, которым Вы пользуетесь, его свойства, статус услуги (подключена/отключена), а также сальдо на начало суток и сальдо on-line. Более подробно в разделе "Помощь".

Состояние ЛС на 23-01-2006	Сальдо *	44,57	
	Сальдо on-line **	44,50	
	Тарифный план	Экономный (174)	
	Свойства ТП	Лимит Внутреннего (Украинского) трафика	2000Mб
		Лимит Внешнего (Зарубежного) трафика	125Mб
Статус услуги	Подключен		

2. Блок "Просмотр оперативной информации (не более 1 мес.)"

Если Вас интересует, сколько трафика, отдельно по направлениям (внутренний, внешний) Вы использовали за текущий месяц, то Вам необходимо нажать кнопку **"Трафик за текущий месяц"** Информация будет предоставлена в виде:

Итоги по трафику					
Направление	Трафик Мб.	Трафик в лимите, Мб.	Трафик за лимитом, Мб.	Стоимость в лимите, грн	Стоимость за лимитом, грн
Внутренний (Украинский)	719.071826	719.071826		2,70	0,00
Внешний (зарубежный)	5.287203	5.287203		0,74	0,00

Если Вас интересует, сколько трафика Вы использовали за другой период, то Вам необходимо указать начало и конец периода и нажать кнопку **"Трафик за период"**. Информация будет предоставлена в таком же виде, как и "Трафик за текущий месяц"

Если Вас интересует более подробная информация по расходу трафика,

денежных средств, Вы можете просмотреть **"Детализацию объёмов по трафику"** за заданный период.

Если Вас интересует только расход/приход денежных средств, сальдо на начало/конец периода, то Вам необходимо нажать на кнопку **"Начисления и поступления"**

Сальдо на 01-12-2005, грн	25,00		
Расход за период, грн	-2,68		
Приход за период, грн	25,00		
Сальдо на 27-12-2005, грн	47,32		
Событие	Дата	Расход, грн	Приход, грн
Плата за трафик	01-12-2005	-0,32	
Плата за трафик	02-12-2005	-0,06	
Плата за трафик	03-12-2005	-0,41	
Плата за трафик	10-12-2005	-0,50	
Плата за трафик	18-12-2005	-0,84	
Плата за трафик	20-12-2005	-0,02	
Плата за трафик	21-12-2005	0,00	
Плата за трафик	23-12-2005	-0,21	
Плата за трафик	24-12-2005	-0,08	
Плата за трафик	25-12-2005	-0,22	
Плата за трафик	26-12-2005	-0,02	
Плата за трафик	27-12-2005	-0,01	
Платежка	27-12-2005		25,00
Итого	27-12-2005	-2,68	25,00

3. Блок "Просмотр истории (за 6 месяцев)".

В этом блоке Вы можете просмотреть информацию о том, какие счета выставлялись по Вашему л/с, сколько Вы израсходовали денежных средств и произвели оплат за последние 6 мес.

4. Блок "Управление услугой".

Наиболее важный блок, так как с его помощью Вы сможете самостоятельно управлять услугой: отключать/подключать Интернет, менять тарифный план.

Управление услугой * **все изменения вступают в силу со следующих суток***!!**

Выберите ТП <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="Произвести смену ТП****"/>
<input type="button" value="Приостановить услугу"/>	<input type="button" value="Восстановить услугу****"/>
<input type="text"/>	

СМЕНА ТАРИФНОГО ПЛАНА

Если Вы желаете изменить тарифный план, Вам необходимо убедиться в том, что на Вашем Лицевом счету достаточное количество денег для оплаты выбранного Вами тарифного плана (должно быть не менее 50% от стоимости тарифного плана).

Если денег достаточно, выберите из списка предлагаемых тарифных планов тот, на который Вы желаете перейти, и нажмите на кнопку "Произвести смену ТП". **Новый тарифный план начнёт действовать с 0:00 следующих суток.** Пожалуйста, будьте внимательны, убедитесь в том, что Вы выбрали нужный тарифный план, прежде чем нажать на кнопку "Произвести смену ТП".

Предположим, Вы выбрали Тарифный план (ТП) 175

Управление услугой * **все изменения вступают в силу со следующих суток**!!!**

Начало формы

Стандартный (175)	Произвести смену ТП****
Приостановить услугу	Восстановить услугу****

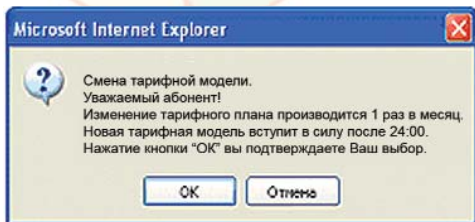
Теперь необходимо нажать кнопку "Произвести смену ТП"

Управление услугой * **все изменения вступают в силу со следующих суток**!!!**

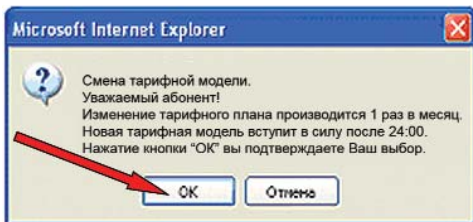
Начало формы

Стандартный (175)	Произвести смену ТП****
Приостановить услугу	Восстановить услугу****

После нажатия кнопки "Сменить тарифный план" появится сообщение:



Внимательно прочтите текст сообщения и подтвердите Ваш выбор, нажав кнопку ОК.



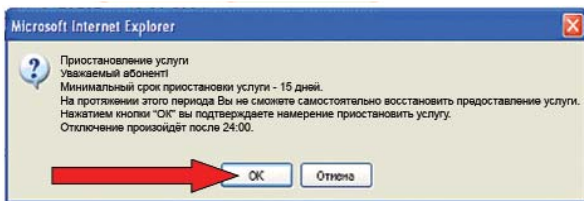
После нажатия кнопки ОК, все кнопки станут неактивными, и появится уведомление:

Тарифный план будет изменён сегодня в 24:00

ВРЕМЕННОЕ ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ

Управление услугой *** **все изменения вступают в силу со следующих суток**!!!

Выберите ТП	Произвести смену ТП****
Приостановить услугу	Восстановить услугу****



После нажатия кнопки ОК, все кнопки станут неактивными, и появится уведомление:

Услуга будет блокирована сегодня в 24:00

ВОССТАНОВЛЕНИЕ УСЛУГИ

Вы можете самостоятельно возобновить предоставление услуги после временного отказа или отключения за долг. Для этого убедитесь, пожалуйста, что на Вашем ЛС есть достаточное количество денег - не менее 50% от стоимости тарифного плана.

Восстановление услуги производится на действующий тарифный план.

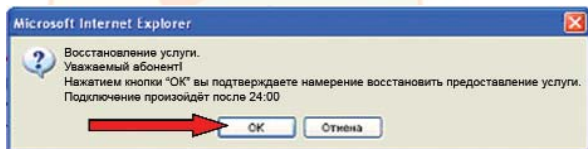
Услуга активируется на следующие сутки.

Управление услугой * **все изменения вступают в силу со следующих суток**!!!**

Начало формы

Стандартный (175)	Произвести смену ТП***
Приостановить услугу	Восстановить услугу****

После нажатия кнопки "Восстановить услугу" появится сообщение: Внимательно прочтите текст сообщения и подтвердите Ваш выбор, нажав кнопку ОК.




После нажатия кнопки ОК, все кнопки станут неактивными, и появится уведомление:

Услуга будет восстановлена после 24:00

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

1. Если у Вас есть такая необходимость, Вы можете дополнительно получать счета для оплаты за услуги, уведомления о состоянии счета и информационные рассылки на другой электронный адрес. Также у Вас есть возможность предоставить контактный телефон и отписаться от дополнительных рассылок компании "Воля" (например: специальные акции, приглашения на выставки и т.п.).

Для изменения информации об электронном адресе или контактном телефоне

Данные по лицевому счёту	
Е-mail в другом домене:	*****@*****.***
Контактный телефон:	777-77-77
Получать информационные рассылки Воли:	<input checked="" type="checkbox"/>
Сохранить	

Вам достаточно внести/изменить данные в полях для заполнения и нажать "Сохранить".


Если Вы не хотите получать какие-либо дополнительные информационные рассылки Воля, снимите соответствующую отметку и нажмите "Сохранить".

2. Вы можете изменить пароль к статистике, если выданный пароль при подключении слишком сложный и плохо запоминается. Для этого:

Введите текущий пароль.

Ведите новый пароль.

Повторите новый пароль и нажмите "Сохранить".

Изменение пароля	
Текущий пароль:	*****
Новый пароль:	*****
Новый пароль:	*****
Сохранить	

После сохранения внесенных изменений Вы получите уведомление по электронной почте.

В случае возникновения вопросов, Вы можете получить консультации по телефону: **541-90-10 (многоканальный)**, или по электронной почте: **abonents@voliacable.com**, а также в пунктах приема абонентов по адресам: **Драйзера, 24, Радужная, 27, Палладина, 18/30, Васильковская, 4 с 9:00 до 21:00.**

Спасибо, что Вы выбрали Интернет от компании Воля.
С уважением, Абонентский Отдел.



If you have any questions, please call **541 -90-10** or visit our offices at **24 Drajzera St., 27 Radujnaya St., 18/30 Palladina St, 4 Vasilkovskaya St.**, or send an e-mail to **abonents@voliacable.com**

Thank you for choosing Internet from Volia.
Sincerely,
Customer Service