

## Помощник по финансовым вопросам

Сумма к оплате/  
Состояние счета

Способы оплаты

Пояснение счета

Кредитование

Комиссия при оплате

Оплата без предоплаты

Способы проверки счета

Не поступили деньги на  
счет

Уведомление о долге

Услуга отключена

Не пришел счет

Перерасчет средств

Договор с отметкой  
**«Переуступка долга»**

Коллекторы работают временно  
(нет отметки «Переуступка  
долга»)

Реквизиты для оплаты  
(номер договора и т.д.)

## Услуга отключена

Предоставление услуги  
ограничено



Минимальный объем  
услуг



Отключен за долг



Активация  
**Deep Sleep**



Стартовая



## Предоплата

Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи
Услуга ТБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования					
Диапазон дат 1 мес	Выставленные счета	Сервис ТБ+Интернет	Кредитовать ? Да	Просмотреть			
Сальдо на 11-03-2016	Сальдо	Сальдо online	Максимально возможная скидка по счетам				
			Размер скидки, %	40	Просмотреть		

**▼ Детализация баланса**

Остаток на начало месяца, грн.	-51,05
▶ Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00
▶ Списано средств, грн.	-43,54
▶ Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	<b>3 186,07</b> (в том числе текущий баланс: -94,60 грн.)
▶ Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	321,07 (в том числе текущий баланс: -94,60 грн.)

Вы можете оплачивать услуги Компании без предоплаты,  
до конца текущего месяца необходимо оплатить **(3)** грн.

### Почему/на каком основании вы рекомендуете оплачивать услуги с предоплатой за следующий месяц?

И.О., компания выставляет счета с предоплатой за следующий месяц согласно Постановления Кабинета Министров Украины от 11 апреля 2012г. №295

Мы рекомендуем один раз оплатить с предоплатой, после чего Вам будет приходить счет с суммой оплаты за один месяц.

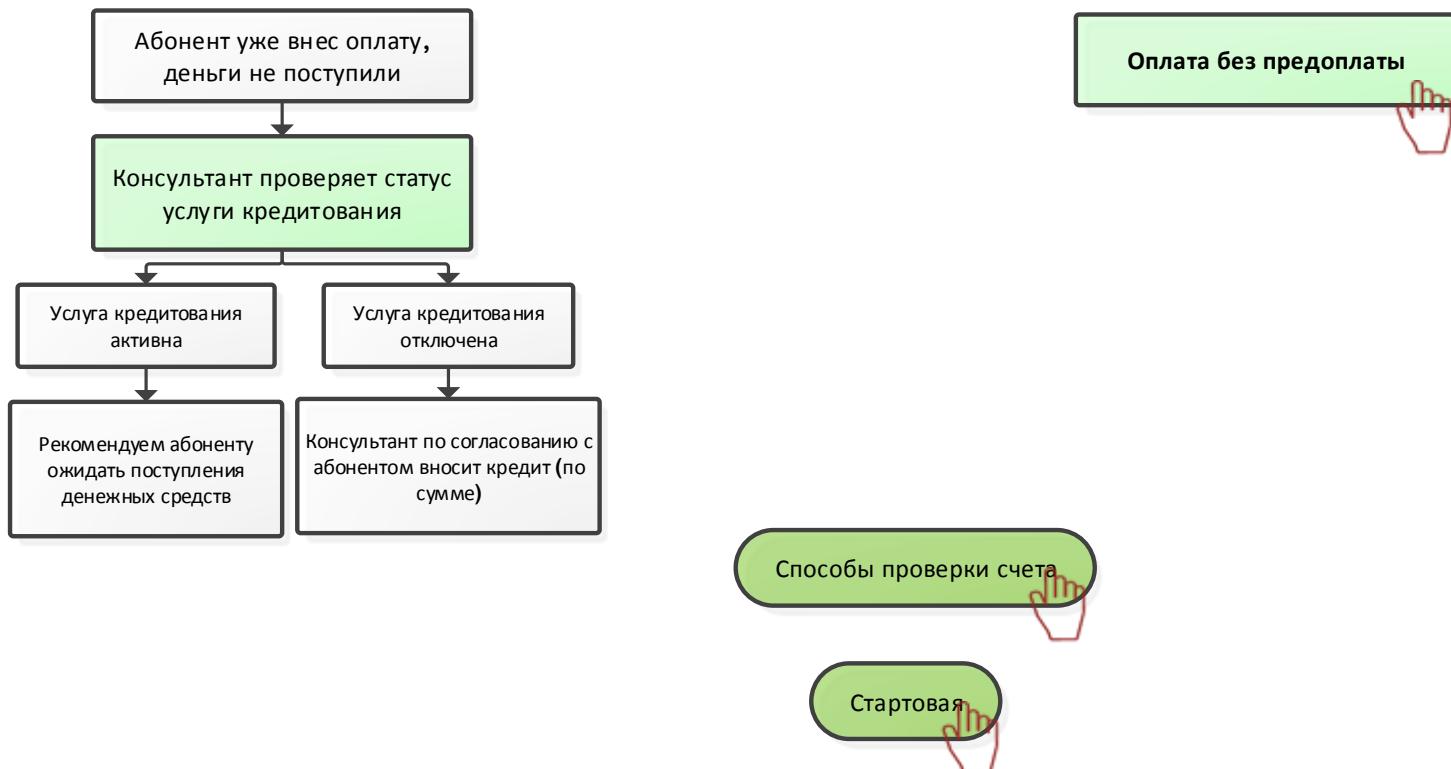


## Сумма к оплате/ Состояние счета

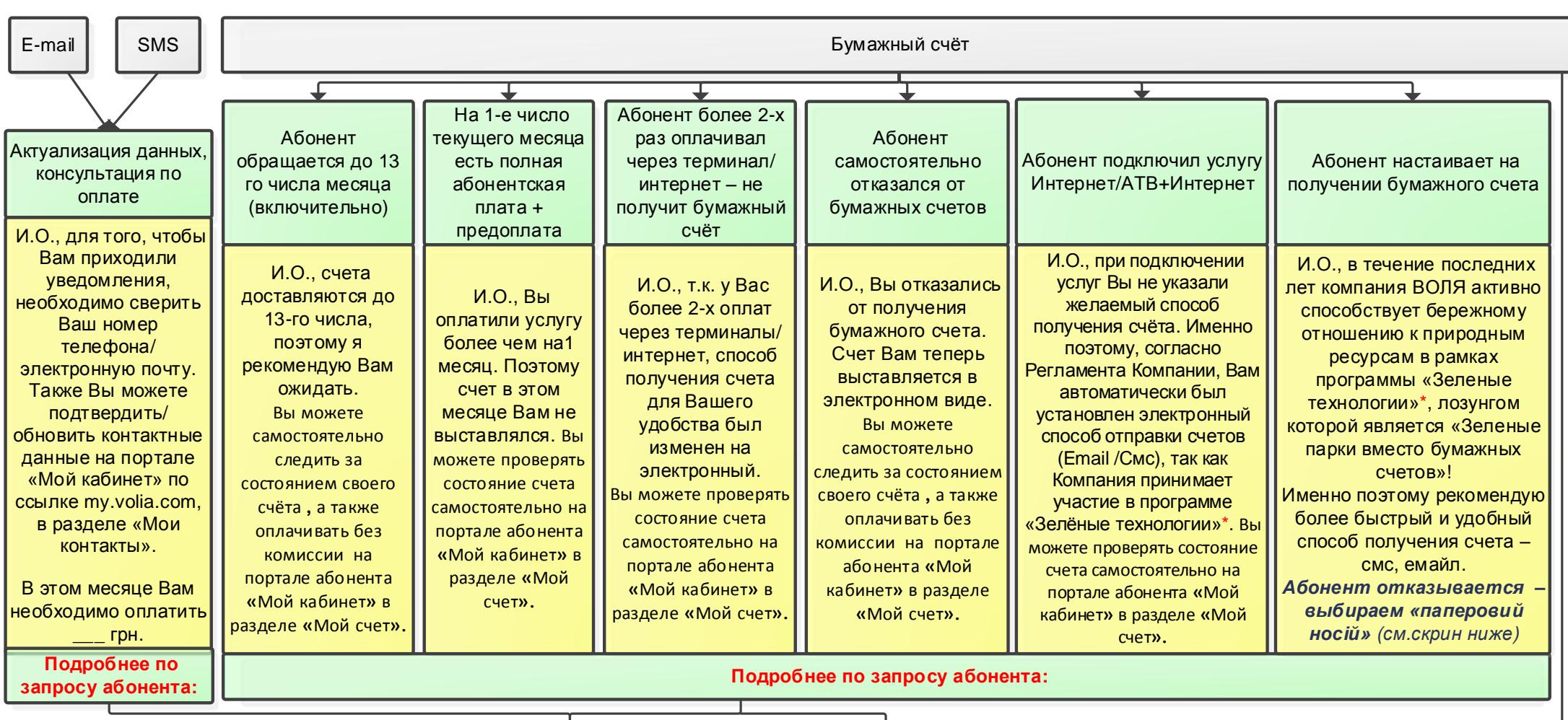
Необходимо зайти в закладку SD «Финансовая информация»

Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы										
Услуга ТБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования																	
Диапазон дат 1 мес	Выставленные счета	Сервис ТБ+Интернет	Кредитовать ? Да	Проверка лояльности Доступно															
Сальдо на 02-03-2016	Сальдо	Максимально возможная скидка по договору																	
	Сальдо online	Размер скидки, %	30																
<b>▼ Детализация баланса</b> <table border="1"> <tr> <td>Остаток на начало месяца, грн.</td> <td>12,21</td> </tr> <tr> <td>Внесено на счет с начала месяца, грн.</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Списано средств, грн.</td> <td>-3,88</td> </tr> <tr> <td>Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.</td> <td>3 107,93 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)</td> </tr> <tr> <td>Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.</td> <td>2 228,05 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)</td> </tr> </table>										Остаток на начало месяца, грн.	12,21	Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	Списано средств, грн.	-3,88	Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	3 107,93 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)	Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	2 228,05 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)
Остаток на начало месяца, грн.	12,21																		
Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00																		
Списано средств, грн.	-3,88																		
Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	3 107,93 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)																		
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	2 228,05 (в том числе текущий баланс: 8,32 грн.)																		

И.О., у Вас на счету **(1)** грн. Вам необходимо оплатить **(2)** грн. В эту сумму включена также предоплата за следующий месяц.



## Не пришел счет



Способы оплаты      Способы проверки счета  
Стартовая

В Базе знаний <b>Не обновлён</b> реестр выставленных счётов. Абонент обращается после 13-го числа месяца	В Базе знаний <b>обновлён</b> реестр выставленных счётов и там указан адрес абонента
И.О., счета доставляются до 13го числа. По не зависящим от нас причинам, счет к Вам не дошел. И в тоже время, Вы можете самостоятельно следить за состоянием своего счёта , а также оплачивать без комиссии на портале абонента «Мой кабинет» в разделе «Мой счет»	И.О., счета были доставлены в Ваш дом_____ (консультант озвучивает дату доставки согласно реестра). По не зависящим от нас причинам счет к Вам не дошел. И в тоже время, Вы можете самостоятельно следить за состоянием своего счёта , а также оплачивать без комиссии на портале абонента «Мой кабинет» в разделе «Мой счет».

**Подробнее по запросу абонента:**

Способы оплаты      Способы проверки счета

## Способы коммуникации с абонентами

Як Вам зручніше отримувати рахунок на сплату послуг Компанії?

- Електронна пошта  
 Паперовий носій  
 SMS повідомлення

Як Вам зручніше дізнатись про новини та спеціальні пропозиції Компанії?

- Електронна пошта  
 Телефон (IVR)  
 SMS повідомлення  
 TV повідомлення

Як Вам зручніше дізнатись про рекламні розсилки Воля

- Електронна пошта  
 Паперовий носій  
 Телефон (IVR)  
 SMS повідомлення

- Нагадування про необхідність сплатити послуги  
 Уведомление о закрытии аварии по SMS  
 Заказ дополнительных услуг по SMS  
 Уведомление о превышении лимита трафика по SMS  
 Оповещение о факте смены ТП посредством SMS

Додаткові опції

Город      Улица      Дом      Квартира

Поштова адреса для отримання кореспонденції:

Язык общения на IVR

Зарегистрировать

Стартовая

## Пояснение выставленного счета

И.О., сумма в счете равна **(1)** грн. Она состоит из **(консультант озвучивает стоимость ТП абонента/доп. точек/услуг (2) + задолженность, если есть (3) + предоплата (2)**

Необходимо зайти в закладку **SD «Финансовая информация»**  
**«Выставленные счета»** - посмотреть и сверить сумму последнего выставленного счёта

[Пример счета на оплату по ссылке](#)



Смена Тарифного плана не производилась, не было корректировки баланса, платного вызова техника, покупки оборудования и т.д.

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет Платежи  
Диапазон дат 1 мес Выставленные счета  
Сальдо на 11-03-2016 Сальдо Сальдо online

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
ТБ+Интернет	Да	Доступно
Максимально возможная скидка по договору		
Размер скидки, %		30

### Выставленные счета

Номер счета	Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор
				с	по		
871036629/2069788	02-03-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-03-2016	31-03-2016	419,39	1 admin
859882074/2069788	04-02-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-02-2016	29-02-2016	359,59	admin

#### ▼ Детализация баланса

Остаток на начало месяца, грн.	-69,39	3
► Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	
► Списано средств, грн.	-56,45	
► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	244,40	(в том числе текущий баланс: -125,85 грн.)
► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	419,40	(в том числе текущий баланс: -125,85 грн.)

#### Активные услуги

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание
	Дата с	Дата по						
► ТБ+Интернет	08-07-2015		► Киев: Легкий ТБ + Интернет 100 (2933) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	120.00	120.00	0	

#### Активные дополнительные услуги

Цифровое ТВ	24-12-2011	Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Цифровое ТВ	11-06-2014	Киев: Додаткова точка перегляду пакету "Легкий" (4028)	Регулярный	20.00	20.00	0	
Цифровое ТВ	11-06-2014	Киев: Додаткова точка перегляду пакету "Легкий" (4028)	Регулярный	20.00	20.00	0	
Цифровое ТВ	01-05-2013	Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Цифровое ТВ	01-05-2013	Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Интернет	24-12-2011	Надання в користування кабельного модема (modem_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Интернет	01-07-2012	Надання в користування маршрутизатора (Wi-Fi) (501/9)	Регулярный	15.00	15.00	0	Автомат.

Способы проверки счета



Если абонент задает вопросы по предоплате

Оплата без предоплаты



Стартовая



2\* Стоимость для абонента в мес. (итого) на текущую дату, можно посмотреть на вкладке «Общая информация», блок «Баланс и стоимость услуг»

Баланс и стоимость услуг	
Текущий баланс	96.34
Регулярная стоимость, месяц	201.10
Стоимость для абонента, месяц	201.10
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	215.04

**Почему сумма в счете отличается от суммы в прошлом месяце?**

В текущем месяце заканчивается скидка, предоплата по регулярной стоимости



На 1е число текущего месяца положительное сальдо



**Почему сумма в счете отличается от суммы, которую Вы рекомендуете оплатить сейчас?**

Часть суммы оплачена после выставления счета

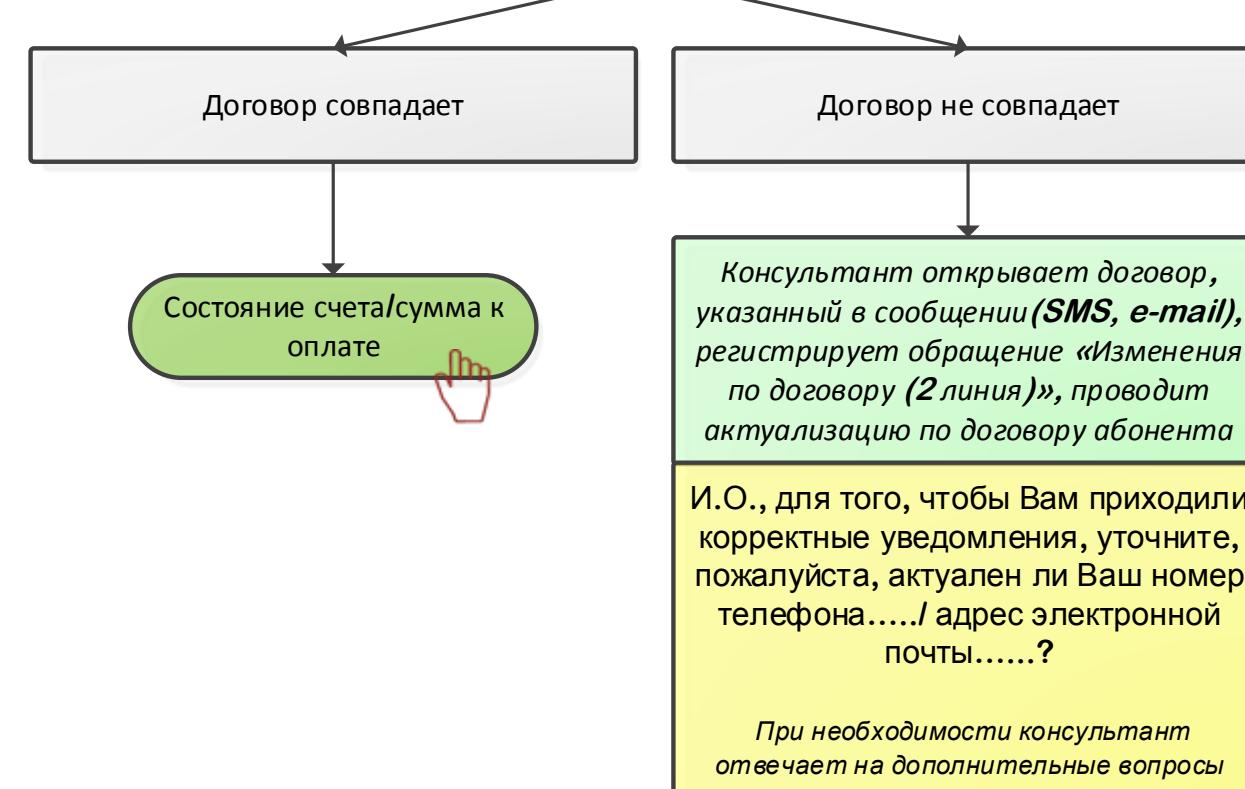


Смена Тарифного плана, корректировка баланса, платный вызов техника, покупка оборудования и т.д.



## Уведомление о долге

Консультант уточняет **подробный** текст сообщения. И сверяет совпадает ли номер договора указанный в тексте сообщения с номером договора абонента.



## Автоматические финансовые уведомления абонента

Категория абонентов	Критерии отправки	Периодичность отправки	Каналы уведомления			
			e-mail	sms Viber	PC	IVR
<b>Напоминание о необходимости пополнить счет</b>	Абоненты всех услуг, у которых активирована опция по договору «Напоминание о необходимости оплатить услуги» получают уведомление о необходимости оплаты, когда баланс по договору составляет 0-10% стоимости тарифа	1 раз в 10 дней	+	+	+	+
<b>Информирование об отрицательном балансе</b>	Абоненты всех услуг, у которых баланс <-20 грн	1 раз в 9 дней	+	+	+	+
<b>Информирование об ограничении услуг</b>	Абоненты цифровых услуг, у которых по договору есть открытый доп. сервис take off (Ограничение услуги ЦТВ/Интернет за долг)	1 раз в 5 дней	+	+	+	-
<b>Информирование об ограничении услуг и тарифе Sleep (Минимальный объем услуг)</b>	Абоненты цифровых услуг, у которых по договору активный тариф Sleep (Минимальный объем услуг), автор admin	1 раз в 5 дней	+	+	+	-
<b>Информирование об отрицательном балансе при приостановке услуг Абонентом</b>	Абоненты цифровых услуг, которые самостоятельно приостановили услугу на ТМ Sleep (Минимальный объем услуг) на 21-й день приостановки при отрицательном балансе по договору	1 раз на 21-й день приостановки при балансе <0	+	+	+	+
<b>Информирование новых абонентов о необходимости пополнить счет</b>	Абоненты цифровых услуг на 5-й день после подключения получают уведомление о необходимости пополнить счет на стоимость 1 тарифа+стоимость всех доп. услуг по договору+стоимость ТСУ и проведенных сервисных работ	1 раз на 5-й день после подключения	-	+	-	-
<b>Информирование новых абонентов об отключении</b>	Абоненты цифровых услуг на 11-й день после подключения при отсутствии оплаты	1 раз на 11-й день после подключения по факту отключения услуг	+	+	-	-
<b>Информирование абонентов об отключении (отключении за долг)</b>	По факту автоматического отключения за долг и переводом в статус "Отключен за долг"	1 раз по факту отключения	+	+	-	-
<b>Уведомление об активации услуг</b>	Абоненты цифровых услуг по факту автоматической активации услуг после отключения за долг, активации после ТМ Sleep (Минимальный объем услуг), активации после ограничения (закрытие take off)	1 раз по факту активации автоматом	+	-	-	-

Стартовая



## Способы оплаты

И.О., оплатить услугу можно платежной картой через Интернет, при помощи терминалов, а также в банке или в отделениях Укрпочты.

### Подробнее по запросу абонента:

#### Интернет системы

##### Без комиссии:

На портале абонента «Мой кабинет» Вы можете оплачивать услуги **без комиссии**, выбрав одну из платежных систем: Portmone, Easy Pay, Приват 24.

##### С комиссией:

Также, Вы можете оплатить услуги на сайтах платежных систем: Portmone, Easy Pay, Приват 24 - напрямую (**взымаются комиссия**). Для оплаты Вам необходимо знать свой номер договора.

#### Терминалы

Терминалы расположены в большинстве магазинов, на улицах, а **при оплате в терминалах наших центров современных технологий не взымается комиссия**. Для оплаты услуги необходимо знать лишь номер договора\*. После оплаты денежные средства будут зачислены на счет в течение 5 минут.

##### По запросу:

- \* для оплаты в терминалах необходимо:
  1. Выбрать логотип Воля.
  2. Ввести № договора и нажать кнопку Далее.
  3. Подтвердить выбранную услугу и № договора (кнопка «Подтвердить»).
  4. Внести в приемник средств купюры.
  5. Нажать на кнопку «Оплатить».

#### Банки

Для оплаты в банке или в отделениях Укрпочты, Вам понадобится бумажный счет\* (скорость зачисления 1-10 дней).

**Есть возможность оплатить услуги компании «Картоя киянина» через терминалы Ощадбанка в 40 точках приема потребителей Центра коммунального сервиса или в кассе Ощадбанка.**

\*Если абонент не получает бумажный счет и желает оплатить в банке, можно рекомендовать сформировать счет на портале «Мой кабинет» и распечатать.

#### Сроки активации после оплаты (в случае, если услуга отключена)

«После оплаты услуга будет активирована в течение максимум 1 часа.

**Если услуга не активируется по истечению данного времени – рекомендуем Вам перезагрузить оборудование (для абонентов с дополнительным оборудованием)»**

#### Инструкция по оплате через Интернет



Комиссия при оплате



Стартовая



## Способы проверки счета

И.О., проверить состояние счета Вы можете на портале абонента «Мой кабинет» [my.volia.com](http://my.volia.com). В разделе «Мой счет», Вы увидите развернутую информацию по Вашему тарифу.

### Другие варианты по запросу абонента:

IVR

Также, информацию по финансовым вопросам Вы можете получить при помощи интерактивного голосового меню, следя голосовым подсказкам. Для этого необходимо набрать номер телефона колл-центра.

SMS сервис

Способ получения счета:  
SMS повідомлення – не подключен

Способ получения счета Електронна пошта

У Вас есть возможность получать SMS уведомление о сумме выставленного счета с рекомендованной суммой для оплаты.  
Для активации этой услуги зайдите на портал «Мой кабинет», раздел «Мои контакты». В блоке «Настройка уведомлений» выберите способ получения счета «по смс».

Способ получения счета:  
SMS повідомлення – подключен

Способ получения счета Електронна пошта  
SMS повідомлення

У Вас есть возможность узнать состояние счета по SMS.  
Для этого необходимо отправить sms на номер **2250** в формате **В «пробел» Ваш № договора**. Стоимость отправки sms, согласно тарифов мобильного оператора.

Стартовая

### Повторное получение ежемесячной суммы к оплате

У Вас есть возможность повторно получить сумму к оплате по SMS.

Для этого необходимо отправить sms на номер **2250** в формате **R «пробел» Ваш № договора**. Стоимость отправки sms, согласно тарифов мобильного оператора.

Примеры сообщений

## В текущем месяце заканчивается скидка, предоплата – регулярная стоимость

И.О., сумма в счете равна **(1)** грн. Она состоит из **(консультант озвучивает стоимость ТП абонента/доп. точек/ услуг в текущем месяце с учётом скидки (2) + задолженность на 1е число, если есть (3) + предоплата, а это стоимость ТП абонента/доп. точек без учёта скидки) (4)**

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга	ТБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования		
Диапазон дат	1 мес	Выставленные счета	Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
Сальдо на	14-03-2016	Сальдо	ТБ+Интернет	Да	Доступно
Максимально возможная скидка по договору					
		Размер скидки, %	30		

Выставленные счета							
Номер счета	Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор
				с	по		
866750673/2283572	02-03-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-03-2016	31-03-2016	335,60	<b>1</b> admin
855512731/2283572	01-02-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-02-2016	29-02-2016	323,60	admin

▼ Детализация баланса

Остаток на начало месяца, грн.	-63,60	<b>3</b>
► Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	
► Списано средств, грн.	-46,97	
► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	175,60	(в том числе текущий баланс: -110,57 грн.)
► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	335,60	(в том числе текущий баланс: -110,57 грн.)

▼ Активные услуги **2\*** **4**

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание
	Дата с	Дата по						
ТБ+Интернет	04-10-2015		► Днепропетровск: Стартовый ТБ + 100Мбит/с (DP_0426) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	112.00	160.00	30	Скидка: с 01.10.2015 по: 31.03.2016

▼ Активные дополнительные услуги

Цифровое ТВ	25-12-2012	Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_nul)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Интернет	25-12-2012	Використання протоколу PPPoE	Регулярный	0.00	0.00	0	login:2283572;

### История услуг и дополнительных услуг

**Назад** 

**Посмотреть историю по скидкам** 

**Стартовая** 

**2\*** Стоимость для абонента в мес. (итого) на текущую дату, можно посмотреть на вкладке «Общая информация», блок «Баланс и стоимость услуг»

Баланс и стоимость услуг	
Текущий баланс	96,34
Регулярная стоимость, месяц	201,10
Стоимость для абонента, месяц	<b>201,10</b>
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	215,04

На 1е число текущего месяца положительное сальдо

И.О., сумма в счете равна **(1)** грн. Она состоит из **(консультант озвучивает стоимость ТП абонента/доп. точек/услуг в текущем месяце **(2)** + предоплата за следующий месяц **(2)** – остаток на начало месяца, так как был положительный баланс **(3)****

Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордеры	Документы
Услуга	TБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования						
Диапазон дат	1 мес	Выставленные счета	Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности				
Сальдо на	14-03-2016	Сальдо	TБ+Интернет	Да	Доступно				
		Сальдо online	Максимально возможная скидка по договору						
			Размер скидки, %	30					

Выставленные счета							
Номер счета	Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор
				С	По		
866784860/700078855	02-03-2016	TБ+Интернет	Счет	01-03-2016	31-03-2016	370.20	1 admin
855598535/700078855	01-02-2016	TБ+Интернет	Счет	01-02-2016	29-02-2016	371.20	admin

#### ▼ Детализация баланса

Остаток на начало месяца, грн.	9,80	3
► Внесено на счет с начала месяца, грн.	57,30	
► Списано средств, грн.	-79,67	
► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	122,90	(в том числе текущий баланс: -12,58 грн.)
► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	312,90	(в том числе текущий баланс: -12,58 грн.)

#### ▼ Активные услуги

2\*

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание
	Дата с	Дата по						
► TБ+Интернет	01-03-2016		► Днепропетровск: Стартовый ТБ + 100Мбит/с (DP_0426) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	160.00	160.00	0	Автомат.

#### Активные дополнительные услуги

Цифровое ТВ	24-04-2013	Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Цифровое ТВ	01-02-2015	Додатковий пакет "Воля Cine +" (4109)	Регулярный	30.00	30.00	0	Автомат.
Интернет	01-11-2011	Використання протоколу PPPoE	Регулярный	0.00	0.00	0	login:cdc78855;

Назад



2\*

Стоимость для абонента в мес. (итого) на текущую дату, можно посмотреть на вкладке «Общая информация», блок «Баланс и стоимость услуг»

Стартовая



Баланс и стоимость услуг	
Текущий баланс	96.34
Регулярная стоимость, месяц	201.10
<b>Стоимость для абонента, месяц</b>	<b>201.10</b>
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	215.04

Смена Тарифного плана, корректировка баланса, платный вызов техника, покупка оборудования и  
т.д.

И.О., счет сформирован **01** числа, сумма в нем равна **(1)** грн. Она состоит из **(консультант озвучивает стоимость ТП абонента/доп. точек/услуг в текущем месяце (2) + предоплата за следующий месяц (2) + задолженность на 1е число, если есть (3))**.

На сегодняшний день Вам рекомендована сумма к оплате **(4)** грн, так как после выставления счёта, по договору были изменения, а именно **(см. блок «История услуг и дополнительных услуг»)** Вы оплатили **(5)** грн.

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордеры Документы

Услуга	TБ+Интернет	Платежи
Диапазон дат	1 мес	Выставленные счета
Сальдо на	15-03-2016	Сальдо Сальдо online

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
TБ+Интернет	Да	Доступно
Максимально возможная скидка по договору		
Размер скидки, %		30

#### Выставленные счета

Номер счета	Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор
				с	по		
872549353/2387385	02-03-2016	TБ+Интернет	Счет	01-03-2016	31-03-2016	510,39	1 admin
861238842/2387385	04-02-2016	TБ+Интернет	Счет	01-02-2016	29-02-2016	460,29	admin

#### ▼ Детализация баланса

Остаток на начало месяца, грн.	-10,19	3
<b>▼ Внесено на счет с начала месяца, грн.</b>		
Дата оплаты	Дата ввода	Банк
08-03-2016	08-03-2016	Портмоне - portmoneMBK_site(Портмоне)
Показать за период (нес.): <a href="#">1</a> <a href="#">2</a> <a href="#">3</a> <a href="#">6</a> <a href="#">Все</a>		
Списано средств, грн.	-103,47	
Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	13,94	(в том числе текущий баланс: 96,34 грн.)
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	215,04	4 (в том числе текущий баланс: 96,34 грн.)

#### Активные услуги

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание
	Дата с	Дата по						
► TБ+Интернет	11-03-2014		► Киев: Оптимальний ТБ + Интернет 100 (2935) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	176.00	176.00	0	

#### Активные дополнительные услуги

Цифровое ТВ	23-11-2013	Додаткова точка перегляду (1136)	Регулярный	25.00	25.00	0	
Интернет	29-08-2013	Надання в користування кабельного модема (modem_null)	Регулярный	0.00	0.00	0	
Интернет	29-08-2013	Надання в користування Wi-Fi роутеру акц. (248)	Акционный	0.10	0.10	0	

#### История услуг и дополнительных услуг

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений	Примечание
	Дата с	Дата по							
TБ+Интернет	01-01-2014	10-03-2014	Киев: Стартовий ТБ + 60 Мбіт/с (2840)	Регулярный	165.00	165.00	Поротько А.О.	Смена тарифной модели	
TБ+Интернет	29-08-2013	31-12-2013	Киев: Безнежний ТБ+100 Мбіт/с (1618)	Акционный	0.10	130.00	admin	Смена тарифной модели	

#### История дополнительных услуг

Цифровое ТВ	01-03-2016	08-03-2016	Додатковий пакет "Воля Extra HD" (1139)	Регулярный	49.00	2	49.00	Савіков Д.І.	Автонат.
Цифровое ТВ	13-11-2015	29-02-2016	Додатковий пакет «Воля Extra HD-10» (4587)	Акционный	10.00		10.00	Гураль Т.Р.	
Цифровое	01-01-2016	31-01-2016	Вільний перегляд	Регулярный	0.00		0.00	admin	

2\*

Стоимость для абонента в мес. (итого) на текущую дату, можно посмотреть на вкладке «Общая информация», блок «Баланс и стоимость услуг»

Назад

Стартовая

Баланс и стоимость услуг		
Текущий баланс	96.34	
Регулярная стоимость, месяц	201.10	
Стоимость для абонента, месяц	201.10	
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	215.04	

## Смена Тарифного плана производилась

Необходимо посмотреть «Сальдо Online». Абонентскую плату поделить на количество дней в текущем месяце и умножить на количество оставшихся дней до конца месяца, учитывая текущий

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет Диапазон дат 6 мес Сальдо на 01-12-2012 Сальдо на 01-12-2012 равн Сальдо

Платежи		Статус кредитования	
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности	
ТБ+Интернет	Да	Доступно	

**Сальдо Online**

Всего		Сальдо	Сальдо on-line
Начислено	Оплачено	-10.65	-10.65
2245.59	2234.94		<b>Сальдо online</b>

**История**

- ▶ Сервисные квитанции
- ▶ История по кредитам

Квитанция №1  
**Стоимость текущего ТП/количество дней в месяце\*количество оставшихся дней + стоимость ТП - сальдо онлайн= рекомендованная сумма к оплате**

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Сальдо	Тариф	
	Дата с	Дата по			Подписка	Абонплата
ТБ+Интернет	17-12-2012		Киев: Социальный ТБ + 30 Мбит/с (1126)	-13.88	101.90	0.00
Интернет	17-12-2012		30 Мбит/с		0.00	68.20
Цифровое ТВ	17-12-2012		Социальный ТБ		33.70	0.00

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет Диапазон дат 6 мес Сальдо на 01-11-2015 Сальдо

Платежи		Статус кредитования	
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности	
ТБ+Интернет	Да	Доступно	

**Максимально возможная скидка по договору**

Размер скидки, %	40
------------------	----

**▼ Детализация баланса**

Остаток на начало месяца, грн.	81,45
▶ Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00
▶ Списано средств, грн.	-40,34
▶ Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	28,56 (в том числе текущий баланс: 41,11 грн.)
▶ Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	138,57 (в том числе текущий баланс: 41,11 грн.)

Назад

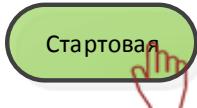
Стартовая

## Часть суммы оплачена после выставления счета

И.О., сумма в счете равна \_\_\_\_ (1) грн. Она состоит из \_\_\_\_ (консультант озвучивает стоимость ТП абонента/доп. точек/услуг в текущем месяце (2) + предоплата за следующий месяц (2) + задолженность на 1е число, если есть (3).

На сегодняшний день Вам рекомендована меньшая сумма к оплате, так как после выставления счёта,  
Вы оплатили \_\_ грн. (4)

Общая информация	Трафик Интернет	Финансовая информация	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы
Услуга диапазон дат Сальдо на	TБ+Интернет 1 мес 14-03-2016	Платежи Выставленные счета		Статус кредитования					
			Сервис ТБ+Интернет	Кредитовать ? Да	Проверка лояльности Доступно				
				Максимально возможная скидка по договору					
				Размер скидки, %	30				
<b>Выставленные счета</b>									
Номер счета		Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор	
867472512/6007689		02-03-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-03-2016	31-03-2016	233.52 (1)	admin	
856274520/6007689		01-02-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-02-2016	29-02-2016	240.42	admin	
<b>▼ Детализация баланса</b>									
Остаток на начало месяца, грн.				-63,32 (3)					
Внесено на счет с начала месяца, грн.				(4) 70,00					
Дата оплаты 02-03-2016	Дата ввода 02-03-2016	Банк Приватбанк - privatbank_kassa(Приватбанк КБ ПАТ)			Примечание -			Сумма (4) 70,00	
Показать за период (мес.): <a href="#">1</a> <a href="#">2</a> <a href="#">5</a> <a href="#"> Все</a>									
▶ Списано средств, грн. -35,69									
▶ Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн. 78,42 (в том числе текущий баланс: -29,01 грн.)									
▶ Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн. 163,52 (в том числе текущий баланс: -29,01 грн.)									
<b>Активные услуги (2)</b>									
Услуга	Период действия услуги Дата с / Дата по		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание	
▶ ТБ+Интернет	10-09-2015		▶ Луцс: Легкий ТБ + 5 Мбит/с (LU_120) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	85.00	85.00	0		
<b>Активные дополнительные услуги</b>									
Интернет	25-06-2015		Надання в користування кабельного модема (modem_nul)	Регулярный	0.00	0.00	0		
Интернет	25-06-2015		Надання в користування Wi-Fi роутеру акц. (264/2)	Акционный	0.10	0.10	0		



## История платежей

Общая информация Трафик Интернет Финансовая информация Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга	ТБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования		
Диапазон дат	6 мес	Выставленные счета	Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
Сальдо на	01-11-2015	Сальдо	ТБ+Интернет	Да	Доступно
Сальдо на 01-11-2015 равно 81.45					
Сальдо Online					
Всего		Сальдо	Сальдо on-line		
Начислено	Оплачено		41.11	41.11	
157.82	198.93				
Платежи					
Дата	Сервис	Тип	Начислено	Оплачено	
► 11-2015	Интернет	Абонентская плата	-9.17	0.00	
► 11-2015	Цифровое ТВ	Абонплата	-7.33	0.00	
► 11-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Надання в користування HD ТВ-тюнера (Access) (4500))	-5.50	0.00	
► 11-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Додаткова точка перегляду (1136))	-9.17	0.00	
► 11-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Додаткова точка перегляду (1136))	-9.17	0.00	
► 10-2015	Интернет	Абонентская плата	-25.00	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Абонплата	-20.00	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Додаткова точка перегляду (1136))	-25.00	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Надання в користування HD ТВ-тюнера (Access) (4500))	-13.55	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Додаткова точка перегляду (1136))	-22.58	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Промо-перегляд ТВ (1222))	-0.01	0.00	
► 10-2015	Цифровое ТВ	Сервисные услуги и материалы (Штатне підключення послуги доступу до пакетів телепрограм(СПП_conn_2))	-1.00	0.00	
► 10-2015	ТБ+Интернет	Платежка	0.00	198.93	
► 09-2015	Интернет	Абонентская плата	-3.33	0.00	
► 09-2015	Интернет	Сервисные услуги и материалы (Штатне підключення послуги «ТБ+Интернет»(СПП_conn_3))	-1.00	0.00	
► 09-2015	Цифровое ТВ	Абонплата	-2.67	0.00	
► 09-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Промо-перегляд ТВ - лояльність (1222L))	-0.01	0.00	
► 09-2015	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Додаткова точка перегляду (1136))	-3.33	0.00	
<b>▼ Детализация баланса</b>					
Остаток на начало месяца, грн.		81,45			
► Внесено на счет с начала месяца, грн.		0,00			
► Списано средств, грн.		-40,34			
► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.		28,56	(в том числе текущий баланс: 41,11 грн.)		
► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.		138,57	(в том числе текущий баланс: 41,11 грн.)		



## Выставленные Счета

Рахунок № 1015778288/537765 від 02.01.2018  
Іванов І. І.

Договір № 0000000

Використовуйте номер договора для сплати у платіжних терміналах. Зарахування коштів за 5 хвилин!

## Розрахунок суми до сплати за Вашим договором

## ДЕТАЛІЗАЦІЯ ЗА ПОПЕРЕДНІЙ МІСЯЦЬ

Детальна інформація доступна на my.volia.com

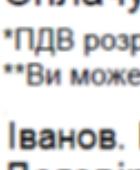
	Грн. з ПДВ
Залишок на 01-12-2017	298,20
Отримані платежі	15,00
Надано послуг, у тому числі:	-164,10
пакет основних послуг	- 89,00
додаткові сервіси та послуги	- 75,10
<b>Залишок на 01.01.2018</b>	<b>149,10</b>

## ДЕТАЛІЗАЦІЯ РАХУНКА

	164,10
Вартість послуг на СІЧЕНЬ	164,10
у тому числі, пакет основних послуг: (ТБ+Інтернет) Вигідний Smart HD+100 Мбіт/с	89,00
<b>додаткові сервіси та послуги:</b>	
Надання в користування Wi-Fi роутеру акц.(Wi-Fi драйвл)	0,10
Додаткова точка перегляду+ТВ-піонер	30,00
Додаткова точка перегляду+ТВ-піонер	30,00
Кіно з «Воля Сінema»(ЦІТВ)	15,00
<b>Рекомендована плата за ЛЮТИЙ</b>	<b>149,10</b>
<b>РЕКОМЕНДОВАНО ДО СПЛАТИ, з урахуванням плати за ЛЮТИЙ та залишку</b>	<b>164,10</b>



Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам. ВОЛЯ втретє підтвердила статус лідера цифрових розваг\*\*\* року!



Користуючись Порталом абонента Ви можете: самостійно керувати послугами, сплачувати рахунки без комісії\*\*\*\*, швидко вирішувати технічні питання та приймати участь у акціях! Завітайте на my.volia.com

ТОВ «Воля-Кабель»  
р/р 26002062793501 АТ «УкрСиббанк»  
МФО 351005, код ЕДРПОУ 30777913



ТОВ «Воля-Кабель»  
р/р 26002062793501 АТ «УкрСиббанк»  
МФО 351005, код ЕДРПОУ 30777913  
Рахунок № 1015778288/537765 від 02.01.2018



ТБ та/або Інтернет

ПОВІДОМЛЕННЯ

про сплату рахунку № 1015778288/537765 від 02.01.2018



08 0001 6410 0010 1577 8288 - 03

Рекомендовано до сплати (без ПДВ)  
ПДВ\*

Рекомендовано до сплати (з ПДВ)

Сплачу (разом з ПДВ)\*\*

\*ПДВ розраховано відповідно до Податкового кодексу України  
\*\*Ви можете сплатити більшу суму від рекомендованої до сплати

Іванов І. І.  
Драйзера Теодора, 6.96, кв.81  
м.Київ, 02222

Підпис платника:

ЛЮТИЙ

Рахунок за телекомунікаційні послуги (ТБ та/або Інтернет)

Рекомендовано до сплати (без ПДВ)

136,75

ПДВ\*

27,35

Рекомендовано до сплати (з ПДВ)

164,10

Сплачу (разом з ПДВ)\*\*

\*ПДВ розраховано відповідно до Податкового кодексу

\*\*Ви можете сплатити більшу суму від рекомендованої

Іванов. І. І.

Договір 0000000

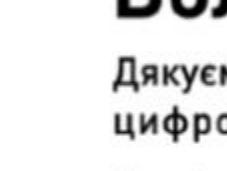
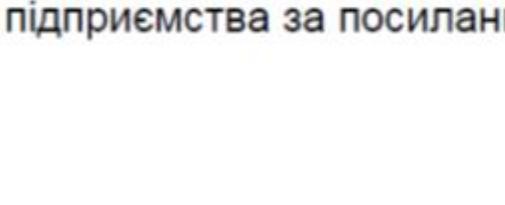
Драйзера Теодора, 6.96, кв.81

м.Київ, 02222

\*\*\*Комбінація послуг цифрового кабельного телебачення та дротового доступу в Інтернет.

\*\*\*\*Послуга надається фінансовими установами, умови щодо сплати комісії можуть бути змінені.

1



Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам. ВОЛЯ втретє підтвердила статус лідера цифрових розваг\* року!

ТОВ «Воля-Кабель»

<http://my.volia.com>

abonents@volia.com

Ви можете перевірити стан Вашого особового рахунку на порталі абонента «Мій кабінет» ([my.volia.com](http://my.volia.com)) або за телефоном колл-центрів свого міста, обравши необхідний пункт голосового меню (Ваш телефон повинен бути у режимі тонового набору номерів) З інформацією щодо основних частин, з яких складається рахунок, Ви можете ознайомитись на сайті підприємства за посиланням: [volia.com/bill](http://volia.com/bill)

Іванов І. І.

Драйзера Теодора, 6.96, кв.81

м.Київ, 02222

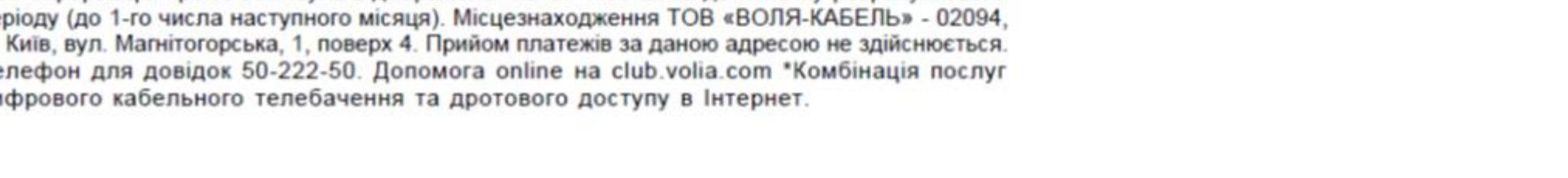
СІЧЕНЬ 2018

## Воля вітає вас із новорічними святами!

Дякуємо, що обрали нас. Адже саме завдяки вам компанію ВОЛЯ вже третій рік поспіль визнають провайдером цифрових розваг року в комбінації «Інтернет і телебачення» на міжнародному конкурсі «Вибір року».

Як лідер цифрових розваг, ми надаємо доступ до популярних українських і світових телеканалів та тільки інноваційні послуги.

Ми постійно покращуємо якість обслуговування абонентів, щоб ставати кращими для вас.



Нам довіряють мільйони українців. Третій рік поспіль Воля отримала нагороду престижного міжнародного конкурсу «Вибір року» у номінації «Лідер цифрових розваг».



Підприємство рекомендує Абоненту вносити Абонентну плату, виконувати оплату Додаткових послуг і пакетів перед початком розрахункового періоду, до 20-го числа місяця попереднього розрахункового періоду. У зв'язку з тим що при проходженні платежів через каси банківських установ виникають затримки до 10-ти днів в ідентифікації платежів Абонентів на Підприємстві, Підприємство рекомендує Абонентам сплачувати рахунки до 20-го числа місяця для того, щоб інформація про платежі була відображені на ОР Абонента до початку розрахункового періоду (до 1-го числа наступного місяця). Місцева адміністрація ТОВ «ВОЛЯ-КАБЕЛЬ» - 02094, м. Київ, вул. Магістральна, 1, поверх 4. Прийом платежів за даною адресою не здійснюється. Телефон для довідок 50-222-50. Допомога online на [club.volia.com](http://club.volia.com) "Комбінація послуг цифрового кабельного телебачення та дротового доступу в Інтернет".

## Комиссия при оплате

### Как я могу оплачивать, чтобы комиссия не взымалась?

«И.О., оплатить без комиссии Вы можете на портале абонента «Мой кабинет» выбрав одну из платежных систем: **Portmone, Easy Pay, Приват 24.**

Также, комиссия не взымается при оплате в терминалах наших центров современных технологий.

### Почему взымаются комиссия?

И.О., при оплате через все банковские учреждения, Укрпочту взымается комиссия за расчетно-кассовое обслуживание.

Размер комиссии устанавливает банк.

Узнать сумму комиссии Вы можете в банковском учреждении. Я рекомендую Вам оплачивать более выгодным способом.

### Способы оплаты



### Стартовая



## Не поступили деньги после оплаты

Общая информация Трафик Интернет **Финансовая информация** Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет	Платежи	Статус кредитования		
Диапазон дат 1 мес	Выставленные счета	Сервис ТБ+Интернет	Кредитовать ? Да	Проверка лояльности Доступно
Сальдо на 11-03-2016	Сальдо	Максимально возможная скидка по договору		
	Сальдо online	Размер скидки, % 30		

**▼ Детализация баланса**

Остаток на начало месяца, грн.	-63,60			
► Внесено 03-2016	0,00			
▼ Внесено 02-2016	148,00			
Дата оплаты 07-02-2016	Дата ввода 07-02-2016	Банк Приватбанк КБ ПАТ - privatbank(Приватбанк КБ ПАТ)	Примечание -	Сумма 148,0
► Внесено 01-2016		0,00		
► Внесено 12-2015		0,00		
▼ Внесено 11-2015		95,50		
Дата оплаты 30-11-2015	Дата ввода 30-11-2015	Банк IBox - iboxua(IBox)	Примечание -	Сумма 95,5
► Внесено 10-2015		385,00		
Дата оплаты 20-10-2015	Дата ввода 20-10-2015	Банк Феникс ФК ТОВ - fkfeniks(Феникс ФК ТОВ)	Примечание -	Сумма 95,0
09-10-2015	09-10-2015	Феникс ФК ТОВ - fkfeniks(Феникс ФК ТОВ)	-	12,0
07-10-2015	07-10-2015	Феникс ФК ТОВ - fkfeniks(Феникс ФК ТОВ)	-	17,0
06-10-2015	06-10-2015	EasySoft - easysoft_CC(EasySoft)	-	70,0
04-10-2015	04-10-2015	IBox - iboxua(IBox)	-	191,0

Показать за период (мес.): [1](#) [3](#) [5](#) [Все](#)

И.О., уточните, пожалуйста, где и когда Вы производили оплату?  
Уточните, пожалуйста, номер договора, на который Вы произвели оплату.

**№ договора совпадает**

Оплата производилась в банке

Оплата производилась через платежный терминал (электронные способы оплаты)

Прошло 10 дней с момента оплаты

Не прошло 10 дней с момента оплаты

И.О., при оплате через терминал средства зачисляются в течение 5 минут. Для решения вопроса я рекомендую Вам обратиться в техническую поддержку платежных терминалов. Номер телефона терминала можно узнать на квитанции, которую Вам выдал терминал или на корпусе терминала.

**Способы оплаты**

**Кредит**

В случае, если оплата была произведена не в полном объеме (задолженность или отсутствие предоплаты), рекомендовать абоненту внести полную сумму с учетом погашения задолженности и предоплатой на следующий месяц

**Стартовая**

**№ договора НЕ совпадает**

Средства поступили на счет

Средства НЕ поступили на счет

И.О., Вы произвели оплату на другой номер договора. Деньги были зачислены на счет. Вы можете перенести средства на свой счет. Для этого прошу Вас предоставить квитанцию об оплате (отправить по электронной почте/принести в ЦСТ)

Оплата производилась в банке

Оплата через платежный терминал (электронные способы оплаты)

Прошло 10 дней с момента оплаты

Не прошло 10 дней с момента оплаты

И.О., Вы оплатили на другой номер договора. Кроме того, оплаты через банк могут поступать на счет в течение 10 дней. Я рекомендую Вам обратиться в банк, в котором Вы оплачивали, возможно была допущена ошибка при осуществлении платежа. После решения вопроса в банке, Вы сможете перенести средства на свой номер договора (прислать квитанцию по электронной почте/обратиться в ЦСТ)

Услуга активна

Услуга отключена за долг

Услуга активна

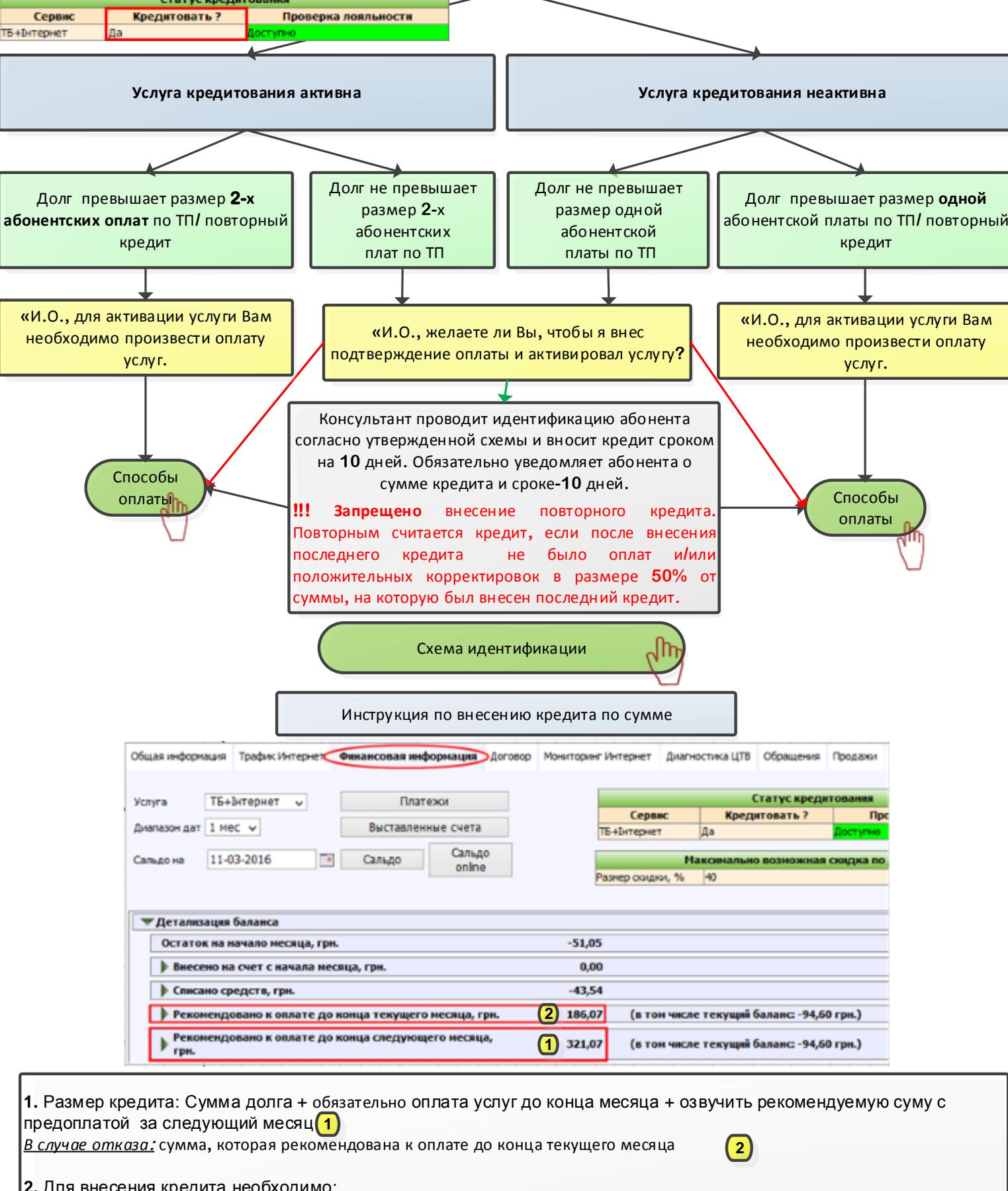
**Стартовая**

**Способы оплаты**

И.О., во избежание отключения услуги/услуг,лагаю Вам внести подтверждение оплаты.

## Кредит

При отметке кредитовать – «да», ограничение услуги производится при отрицательном сальдо в размере более 100% регулярной стоимости основных и дополнительных услуг в месяц, ***без учета внесенных скидок.***



1. Размер кредита: Сумма долга + обязательно оплата услуг до конца месяца + озвучить рекомендуемую сумму с предоплатой за следующий месяц **1**

*В случае отказа:* сумма, которая рекомендована к оплате до конца текущего месяца **2**

2. Для внесения кредита необходимо:

2.1. Выбрать «Сервис», описать суть обращения в поле «Текст», установить «Дату выполнения» («по» не более **10** дней от текущей даты)

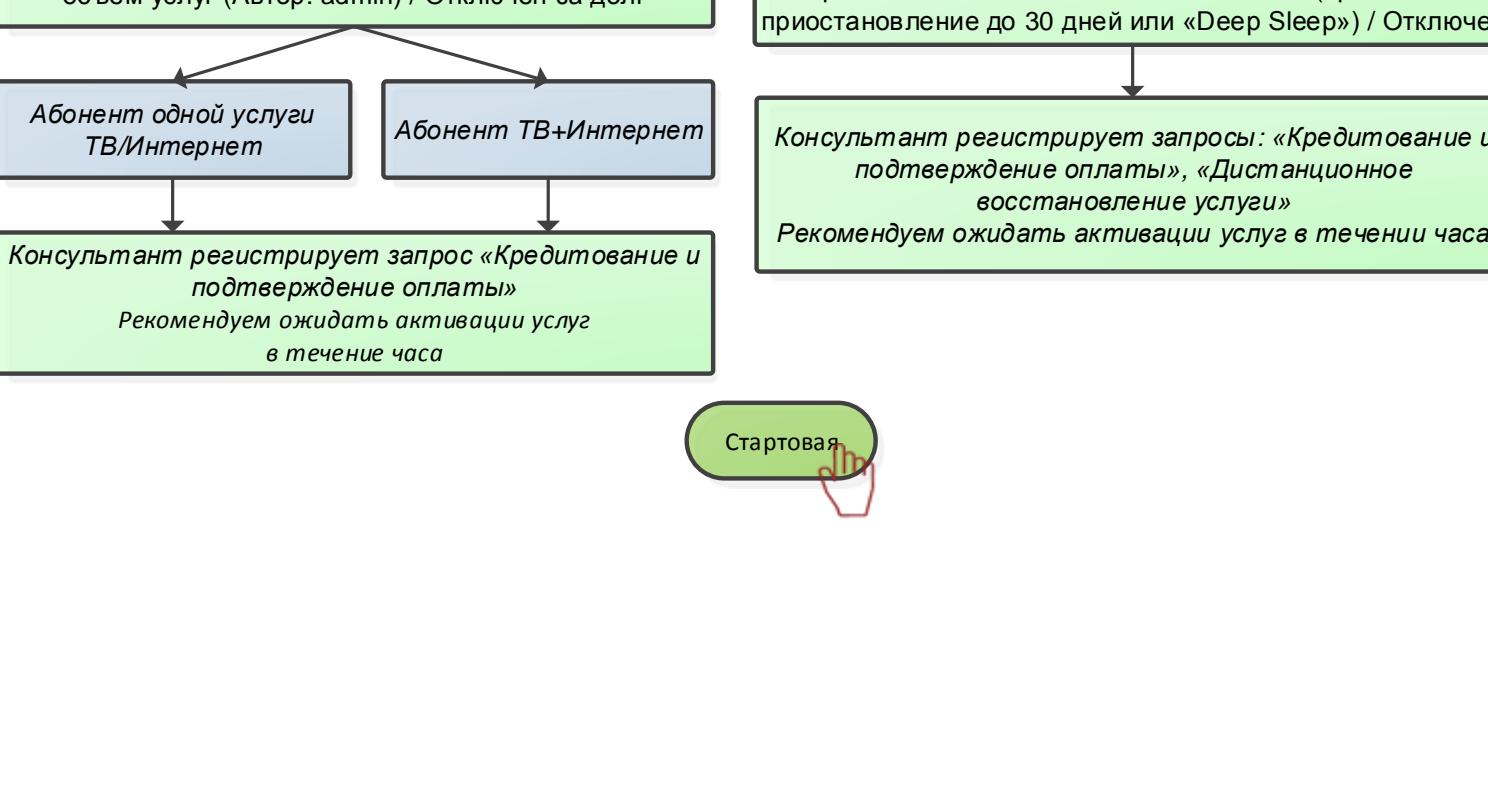
2.2 В поле «Причина обращения» выбрать «Подтверждение оплаты (кредит)»

2.3 Внести необходимую сумму кредита

2.4 Нажать «Зарегистрировать»

**Кредитование и подтверждение оплаты**

Сервис *	не выбрано
Текст	
Время выполнения *	В течении дня
Дата выполнения *	с 26-10-2016 по 26-10-2016
* Причина обращения	Подтверждение оплаты (кредит)
* Сумма кредита	322
<b>Зарегистрировать</b>	



## История по скидкам

Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы																																										
Услуга Диапазон дат Сальдо на	ТБ+Интернет 1 мес 15-03-2016	Платежи Выставленные счета Сальдо Сальдо online	Статус кредитования Сервис ТБ+Интернет Кредитовать ? Да Проверка лояльности Доступно	Максимально возможная скидка по договору Размер скидки, % 30																																															
<b>▼ Детализация баланса</b> <table border="1"> <tr> <td>Остаток на начало месяца, грн.</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>► Внесено на счет с начала месяца, грн.</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>► Списано средств, грн.</td> <td>-72,26</td> </tr> <tr> <td>► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.</td> <td>160,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)</td> </tr> <tr> <td>► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.</td> <td>320,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)</td> </tr> </table>										Остаток на начало месяца, грн.	0,00	► Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	► Списано средств, грн.	-72,26	► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	160,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)	► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	320,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)																																
Остаток на начало месяца, грн.	0,00																																																		
► Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00																																																		
► Списано средств, грн.	-72,26																																																		
► Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	160,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)																																																		
► Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	320,00 (в том числе текущий баланс: -72,26 грн.)																																																		
<b>Активные услуги</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Услуга</th> <th colspan="2">Период действия услуги</th> <th rowspan="2">Пакет</th> <th rowspan="2">Тип пакета</th> <th rowspan="2">Стоимость для абонента</th> <th rowspan="2">Регулярная стоимость</th> <th rowspan="2">Скидка %</th> <th colspan="2">Примечание</th> </tr> <tr> <th>Дата с</th> <th>Дата по</th> <th colspan="2"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ТБ+Интернет</td> <td>17-11-2014</td> <td></td> <td>Харьков: Стартовый ТБ + 100Мбит/с (HV_235) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a></td> <td>Регулярный</td> <td>160.00</td> <td>160.00</td> <td>0</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>										Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание		Дата с	Дата по			ТБ+Интернет	17-11-2014		Харьков: Стартовый ТБ + 100Мбит/с (HV_235) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	160.00	160.00	0																				
Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание																																											
	Дата с	Дата по																																																	
ТБ+Интернет	17-11-2014		Харьков: Стартовый ТБ + 100Мбит/с (HV_235) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	160.00	160.00	0																																												
<b>Активные дополнительные услуги</b> <table border="1"> <tr> <td>Цифровое ТВ</td> <td>21-03-2014</td> <td></td> <td>Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)</td> <td>Регулярный</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>										Цифровое ТВ	21-03-2014		Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0																																		
Цифровое ТВ	21-03-2014		Надання в користування ТВ-тюнера (tuner_null)	Регулярный	0.00	0.00	0																																												
<b>► История услуг и дополнительных услуг</b>																																																			
<b>История</b>																																																			
<b>► История по кредитам</b>																																																			
<b>▼ История по скидкам</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Сервис</th> <th>Услуга</th> <th>Дата с</th> <th>Дата по</th> <th>Скидка %</th> <th>Тип скидки</th> <th>Примечание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Аналоговое ТВ</td> <td></td> <td>17-11-2014</td> <td>18-02-2015</td> <td>50</td> <td>Кросс-продажа</td> <td>Дай Волю желаниям</td> </tr> <tr> <td>Интернет</td> <td></td> <td>17-11-2014</td> <td>18-02-2015</td> <td>50</td> <td>Кросс-продажа</td> <td>Дай Волю желаниям</td> </tr> <tr> <td>ТБ+Интернет</td> <td></td> <td>17-11-2014</td> <td>18-02-2015</td> <td>50</td> <td>Кросс-продажа</td> <td>Дай Волю желаниям</td> </tr> <tr> <td>Цифровое ТВ</td> <td></td> <td>21-03-2014</td> <td>21-09-2014</td> <td>30</td> <td>Воля клуб</td> <td>Воля клуб</td> </tr> <tr> <td>Цифровое ТВ</td> <td></td> <td>17-11-2014</td> <td>18-02-2015</td> <td>50</td> <td>Кросс-продажа</td> <td>Дай Волю желаниям</td> </tr> </tbody> </table>										Сервис	Услуга	Дата с	Дата по	Скидка %	Тип скидки	Примечание	Аналоговое ТВ		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям	Интернет		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям	ТБ+Интернет		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям	Цифровое ТВ		21-03-2014	21-09-2014	30	Воля клуб	Воля клуб	Цифровое ТВ		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям
Сервис	Услуга	Дата с	Дата по	Скидка %	Тип скидки	Примечание																																													
Аналоговое ТВ		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям																																													
Интернет		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям																																													
ТБ+Интернет		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям																																													
Цифровое ТВ		21-03-2014	21-09-2014	30	Воля клуб	Воля клуб																																													
Цифровое ТВ		17-11-2014	18-02-2015	50	Кросс-продажа	Дай Волю желаниям																																													
<b>► Сервисные квитанции</b>																																																			

Назад

Стартовая

## Кредитование

### Что такое кредитование?

И.О., кредитование дает Вам возможность пользоваться услугой до минус 100% стоимости ТП. Если кредитование не активно, то предоставление услуги будет ограничено при минус 1 копейке на счету. При ограничении предоставления услуг, тарификация до конца текущего месяца продолжается, согласно действующего ТП.

Абонент хочет активировать/деактивировать кредитование

Статус услуги можно посмотреть в закладке SD «Финансовая информация»

И.О., включить/отключить кредитование можно на портале «Мой кабинет», в разделе «Мой счёт», нажав кнопку «Включено»/«Выключено»

### КРЕДИТОВАНИЕ

Услуга предоставляет кредит в размере 100% суммы Вашего счета, что позволит Вам пользоваться услугами в полном объеме в течение месяца, если Вы не успели вовремя пополнить счет.

Внимание! Режим кредитования недоступен, если услуги были ограничены за долг три раза за последние 90 дней.

Кредитование подключено с 06.05.2011

**Кредитование и подтверждение оплаты**

Сервис *	Интернет
Текст *	
Время выполнения *	В течении дня
Дата выполнения *	с 05-02-2016 по 15-02-2016
Причина обращения	Изменение статуса "Кредитования" ▾
Вид действий	не выбрано не выбрано Включить Выключить

У пользователя нет возможности самостоятельно активировать/деактивировать услугу «Кредитование»

Консультант проводит идентификацию согласно утвержденной схемы и регистрирует запрос с типом «Кредитование и подтверждение оплаты»

При выборе атрибута «Включить» или «Выключить» изменения в статус кредитования по договору абоненту будут выполнены автоматически.

Стартовая

## Примеры сообщений

### Уведомление о долге e-mail:

Абоненту: Фамилия Имя отчество! Услуга: XXXXX Договір: 1X1X1X1 Електронна адреса: E-mail@voliacable.com  
Шановний абоненте!

Станом на **25.02.2015** надання послуг за Вашим договором заблоковано через брак коштів на особовому рахунку.

Баланс становить **-72,92** грн.

Поповніть рахунок швидко і без комісії \*на порталі абонента **«Мій кабінет» (my.volia.com)**. Після надходження коштів послуги буде поновлено в повному обсязі протягом **15** хвилин.

Інформацію про платіжні системи і термінали оплати у Вашому місті Ви можете подивитися в розділі **«Мій рахунок»**.

Якщо Ви бажаєте сплатити за послуги у банку, то можете використовувати раніше надісланий рахунок або самостійно сформувати його в розділі **«Мій рахунок»** на порталі абонента (**my.volia.com**). Після сплати рахунку рекомендуємо підтвердити його оплату в розділі **«Мій рахунок»** - сплата через банківський переказ, що прискорить зарахування коштів на Ваш особовий рахунок.

\*Послуга надається фінансовими установами, умови по оплаті комісії можуть бути змінені. Уточнюйте інформацію на сторінці з описом платіжних систем у блоці "Оплата через інтернет" в розділі "Мій рахунок".

Дякуємо, що користуєтесь послугами компанії!

З повагою,

Компанія Воля

[www.volia.com](http://www.volia.com)

Цей лист було сформовано автоматично, відповідати на нього не потрібно.

### Уведомление о долге SMS:

Shanovny abonent, popovniti, bud laska, rahunok. Balans -72,92 hrn na 25.02.2015, vash dogovir 1X1X1. Detali na my.volia.com

### Сумма к оплате с учетом предоплаты(счет) SMS:

Na 03.05.15 рекомендована suma do splaty za TV ta/abo Internet 410.48 hrn z urahuvannjam platy za cherven'. Stan rahunku 1X1X1 na 08.05.15: -87.18 hrn. Detali na my.volia.com

### Уведомление о долге Viber:

Шановний абоненте! Баланс коштів на Вашому особовому рахунку \_\_\_\_\_ складає \_\_\_\_\_ грн. станом на \_\_\_\_\_. Для безперервного користування послугами просимо вчасно поповнити особовий рахунок зручним для Вас способом. Скористайтесь Порталом абонента «Мій кабінет» (<https://my.volia.com>), платіжними терміналами чи on-line системами для миттєвого поповнення. Дякуємо за своєчасну оплату!

### Образец регулярного счёта

Рахунок № 1015778288/537765 від 02.01.2018

Іванов І. І.

Договір № 0000000

Використовуйте номер договора для сплати у платіжних терміналах. Зарахування коштів за 5 хвилин!

### Розрахунок суми до сплати за Вашим договором

#### ДЕТАЛІЗАЦІЯ ЗА ПОПЕРЕДНІЙ МІСЯЦЬ

Грн. з ПДВ

Детальна інформація доступна на [my.volia.com](http://my.volia.com)

Залишок на 01-12-2017

298,20

ПОПЕРЕДНІЙ МІСЯЦЬ

Отримані платежі

15,00

ГРУДЕНЬ

Надано послуг, у тому числі:

-164,10

пакет основних послуг

- 89,00

додаткові сервіси та послуги

- 75,10

Залишок на 01.01.2018

149,10

#### ДЕТАЛІЗАЦІЯ РАХУНКА

164,10

Вартість послуг на СІЧЕНЬ

ПОТОЧНИЙ МІСЯЦЬ

СІЧЕНЬ

у тому числі, пакет основних послуг:

89,00

(ТВ+Інтернет) Вигідний Smart HD+100 Мбіт/с

27,35

додаткові сервіси та послуги:

0,10

Надання в користування Wi-Fi роутеру акц (Wi-Fi драйвер)

30,00

Додаткова точка перегляду+ТВ-тюнер

30,00

Додаткова точка перегляду+ТВ-тюнер

15,00

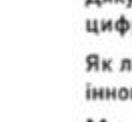
Кіно з «Воля Сінема»(ЛЦТВ)

Рекомендована плата за ЛЮТИЙ

149,10

РЕКОМЕНДОВАНО ДО СПЛАТИ, з урахуванням плати за ЛЮТИЙ та залишку

164,10



Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

Користуючись Порталом абонента Ви можете: самостійно керувати послугами, сплачувати рахунки без комісії\*\*\*\*, швидко вирішувати технічні питання та приймати участь у акціях! Завітайте на [my.volia.com](http://my.volia.com)

ТОВ «Воля-Кабель»

р/р 26002062793501 АТ "УкрСиббанк"

МФО 351005, код СДРПОУ 30777913

**ВОЛЯ**

ТОВ «Воля-Кабель»

р/р 26002062793501 АТ "УкрСиббанк"

МФО 351005, код СДРПОУ 30777913

**ВОЛЯ**

ТВ та/або Інтернет

ПОВІДОМЛЕННЯ

ЛЮТИЙ

Рахунок за телекомунікаційні послуги (ТВ та/або Інтернет)

про сплату рахунку № 1015778288/537765 від 02.01.2018

08 0001 6410 0010 1577 8288 - 03

Рекомендовано до сплати (без ПДВ)

136,75

ПДВ\*

27,35

Рекомендовано до сплати (з ПДВ)

164,10

164,10

Сплачую (разом з ПДВ)\*\*

164,10

\*\*ПДВ розраховано відповідно до Податкового кодексу

\*\*Ви можете сплатити більшу суму від рекомендованої

Іванов І. І.

Драйзера Теодора, 6.96, кв.81

м.Київ, 02222

Іванов І. І.

Драйзера Теодора, 6.96, кв.81

м.Київ, 02222

Підпис платника:

\*\*\*Комбінація послуг цифрового кабельного телебачення та дротового доступу в Інтернет.

\*\*\*\*Послуга надається фінансовими установами, умови щодо сплати комісії можуть бути змінені.

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

ТОВ «Воля-Кабель»

<http://my.volia.com>

abonents@volia.com

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

лідера цифрових розваг\* року!

**ВОЛЯ**

Ми стаємо кращими разом з вами та завдяки вам.

ВОЛЯ втретє підтвердила статус

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ  
ПОСТАНОВА  
від 11 квітня 2012 р. № 295  
Київ

Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

**68.** Порядок оплати і форма розрахунків за послуги визначаються договором.

Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.

Оператор, провайдер зобов'язаний пропонувати та надавати споживачам на їх вибір послуги (пакети послуг) на умовах, які передбачають попередню (авансову) та/або наступну оплату.

Споживачі здійснюють розрахунки з оператором телекомуникацій самостійно або через суб'єктів господарювання, що відповідно до законодавства мають право приймати платежі.

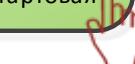
**69.** Оператор, провайдер здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка абонента, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів).

...

**74.** Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:

- 1) найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити оператора, провайдера;
- 2) номер телефону чи іншого мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання або інша інформація, що ідентифікує абонента;
- 3) прізвище та ініціали (для фізичних осіб) або найменування (для юридичних осіб) абонента;
- 4) розрахунковий період;
- 5) дата формування рахунка;
- 6) номер особового рахунка абонента;
- 7) види наданих послуг;
- 8) дата, напрямок зв'язку та тривалість міжміських та міжнародних розмов;
- 9) плата, отримана протягом розрахункового періоду;
- 10) сума невикористаних коштів на особовому рахунку абонента на початок та кінець розрахункового періоду;
- 11) належна до сплати сума за видами послуг;
- 12) сума податку на додану вартість та інших обов'язкових зборів (платежів) відповідно до законодавства;
- 13) загальна сума, що належить до сплати;
- 14) строк оплати рахунка;
- 15) телефон для довідок та адреса веб-сайта (за наявності);
- 16) інші відомості, передбачені оператором, провайдером відповідно до законодавства та договору.

Стартовая



## Предоставление услуги ограничено

И.О., на сегодняшний день задолженность по Вашему счету составляет \_\_\_\_ грн. Сальдо на 1 число текущего месяца составляло \_\_\_\_ грн., ежемесячная абонплата равна \_\_\_\_ грн.

Я рекомендую Вам оплатить задолженность и внести оплату за текущий месяц \_\_\_\_ грн. и предоплату за следующий \_\_\_\_ грн.

В случае, если у абонента отрицательное сальдо в размере больше кредитного лимита, то предоставление услуги будет ограничено.

Интернет	64/64 кбит/сек
АТВ	Базовый пакет
	Телепрограммы универсальной программной услуги
ЦТВ	

Тарификация услуг производится согласно действующего ТП абонента до момента оплаты или до 1-го числа следующего месяца, после чего услуга, в случае дальнейшей неоплаты, будет переведена на *Минимальный объем* с тарификацией согласно прейскуранта.

### ПРИ ПРЯМОМ ВОПРОСЕ АБОНЕНТА:

«И.О., списание средств происходит согласно действующих прейскурантов. Компания информирует Вас о возникновении задолженности по электронной почте, счетам и СМС.

На момент возникновения задолженности доступ к услугам ТВ и/или Интернет был ограничен, при этом Вы в любой момент можете погасить задолженность и восстановить полный объем услуг.

Если восстановление не происходит, со следующего месяца с Вашего счета списываются средства только за минимальный объем услуг в размере \_\_\_\_ грн./мес»

### Пример из прейскуранта ТВ+Интернет:

1.4. Зміна параметрів надання послуги "ТБ+Інтернет" при виникненні заборгованості.

1.4.1. У випадку виникнення від'ємного сальдо (якщо абоненту надається кредитування, то від'ємного сальдо у розмірі більше ніж 100% від Абонентної плати) на Особовому рахунку абонента, доступ до послуги "ТБ+Інтернет" у поточному місяці (місяці виникнення від'ємного сальдо) обмежується доступом до Інтернету на швидкості Download/Upload- 64/64 Кбіт/с та доступом до пакетів телепрограм згідно з переліком програм, які входять до мінімального обсягу послуги доступу до пакетів телепрограм, до моменту надходження коштів на Особовий рахунок та погашення заборгованості (додатне сальдо на Особовому рахунку абонента – більше 0).

1.4.2. Якщо кошти на Особовий рахунок у поточному місяці не надійшли, та сальдо на Особовому рахунку абонента на кінець місяця від'ємне – надання послуги ТБ+Інтернет та списання абонентної плати з наступного місяця відбуваються відповідно до Мінімального обсягу послуги "ТБ+Інтернет" (див. п. 1.6).

1.4.3. Відновлення параметрів послуги після обмеження через від'ємне сальдо, згідно обраного пакету відбувається протягом 1 (однієї) години після надходження на Особовий рахунок абонента коштів (або підтвердження здійснених оплат) та погашення заборгованості (баланс Особового рахунку абонента більше 0).

Кредит

Способы оплаты

Стартовая

## Минимальный объем услуг

Необходимо зайти в закладку SD «Финансовая информация»

Общая информация Трафик Интернет Финансовая информация Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет Платежи  
Диапазон дат 1 мес Выставленные счета  
Сальдо на 14-03-2016 Сальдо Сальдо online

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
ТБ+Интернет	Да	Доступно

Максимально возможная скидка по договору	
Размер скидки, %	30

**▼ Детализация баланса**

Остаток на начало месяца, грн.	-12,50	(3)
Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	
Списано средств, грн.	-26,21	
Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	75,00	(в том числе текущий баланс: -38,71 грн.) (1)
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	137,50	(2) (в том числе текущий баланс: -38,71 грн.)

Название	Стоимость для абонента	%	Дата с	Дата по	Сумма	
Киев: Интернет 100 (2932)	62.5	(4)	50.0	14-03-2016	31-03-2016	-36.29
Киев: Интернет 100 (2932)	62.5	(5)	50.0	01-04-2016	30-04-2016	-62.5

Есть долг

И.О., на сегодняшний день задолженность по Вашему счету составляет \_\_\_ грн. (1). Вам необходимо оплатить \_\_\_ (2) грн. В эту сумму включена также предоплата за следующий месяц.

Кредит

Подробнее о сумме к оплате по запросу:

И.О., сальдо на 1 число текущего месяца составляло \_\_\_ грн. (3) + ежемесячная абонентская плата \_\_\_ грн. (4) + предоплата за следующий месяц \_\_\_ грн. (5)

Способы проверки счета

Стартовая

## Отключен за долг

Проблемы	
ТБ+Интернет	-55.27
Интернет	Отключен за долг

Необходимо зайти в закладку SD «Финансовая информация»

Общая информация Трафик Интернет Финансовая информация Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы

Услуга ТБ+Интернет Платежи  
Диапазон дат 1 мес Выставленные счета  
Сальдо на 14-03-2016 Сальдо Сальдо online

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
ТБ+Интернет	Да	Доступно

Максимально возможная скидка по договору	
Размер скидки, %	30

▼ Детализация баланса

Остаток на начало месяца, грн.	-12,50	3
▶ Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00	
▶ Списано средств, грн.	-26,21	
▶ Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	75,00	(в том числе текущий баланс: -38,71 грн.) 1
▶ Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	137,50	(2) (в том числе текущий баланс: -38,71 грн.)

Название	Стоимость для абонента	%	Дата с	Дата по	Сумма
Киев: Интернет 100 (2932)	62.5	4*	14-03-2016	31-03-2016	-36.29
Киев: Интернет 100 (2932)	62.5	5*	01-04-2016	30-04-2016	-62.5

«И.О., на сегодняшний день задолженность по Вашему счету составляет \_\_\_ грн. (1). Вам необходимо оплатить \_\_\_ (2) грн. В эту сумму включена также предоплата за следующий месяц.»

Консультант по согласованию с абонентом вносит кредит и активирует услугу.\*

\*Если АО отключен – необходимо оформить заявку на подключение АО

**ВАЖНО!**

Если сумма долга при неактивной услуги и отключенном АО превышает стоимость 1 тарифа, не предлагать кредит и активацию, а соответственно и подключение АО.

При долге менее 1 тарифа, предложить кредит, активацию и подключение АО в случае необходимости.

Алгоритм разговора при обращении абонентов (должников) с вопросами по отключению АТВ

\*Если у абонента не работает АТВ и АО подключен – необходимо перейти по ссылке на [технический помощник](#)

Кредит



Подробнее о сумме к оплате по запросу:

И.О., сальдо на 1 число текущего месяца составляло \_\_\_ грн. (3) + ежемесячная абонентская плата \_\_\_ грн. (4) + предоплата за следующий месяц \_\_\_ грн. (5)

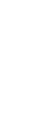
4,5\*

Стоимость для абонента в мес. (итого) на текущую дату, можно посмотреть на вкладке «Общая информация», блок «Баланс и стоимость услуг»

Способы проверки счета



Стартовая



## Переуступка долга

ВАЖНО! Информацию предоставлять только после проведения идентификации

Подскажите сумму долга, которая переуступлена? Как образовалась задолженность?

И.О., сумма переуступленного долга составляет .....  
(указать причины возникновения задолженности, сумму и период образования)

Как посмотреть сумму долга?

На каком основании переуступлена задолженность?

Задолженность переуступлена на основании: Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг:  
Подробнее по запросу:  
«8.2. Абонент, подавший Протокол заявленных услуг та обладання/Договір і надавши інформацію про себе, ...  
8.2.3. Надає згоду Підприємству на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Постачання, Супутній обладнання/сервісу, Додаткові послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.».  
Штраф за не возвращенное оборудование начислен на основании Правил предоставления и получения оборудования и карточки авторизации для пользования услугами:  
Подробнее по запросу:  
«5.3.У випадку неповернення/пошкодження Користувачем Обладнання відповідно до умов цих Правил, Користувач зобов'язується выплатити Підприємству штраф відповідно до встановлених на Підприємстві Штрафів за неповернене, пошкоджене обладнання, що надане в користування, або надане для отримання Постачання Підприємством.».

Почему сумма задолженности больше той, которая была у меня ранее?

И.О., выставленная сумма может содержать пеню, начисленную коллекторской компанией на свое усмотрение. Компания «Воля» не имеет возможности влиять на ее размер.

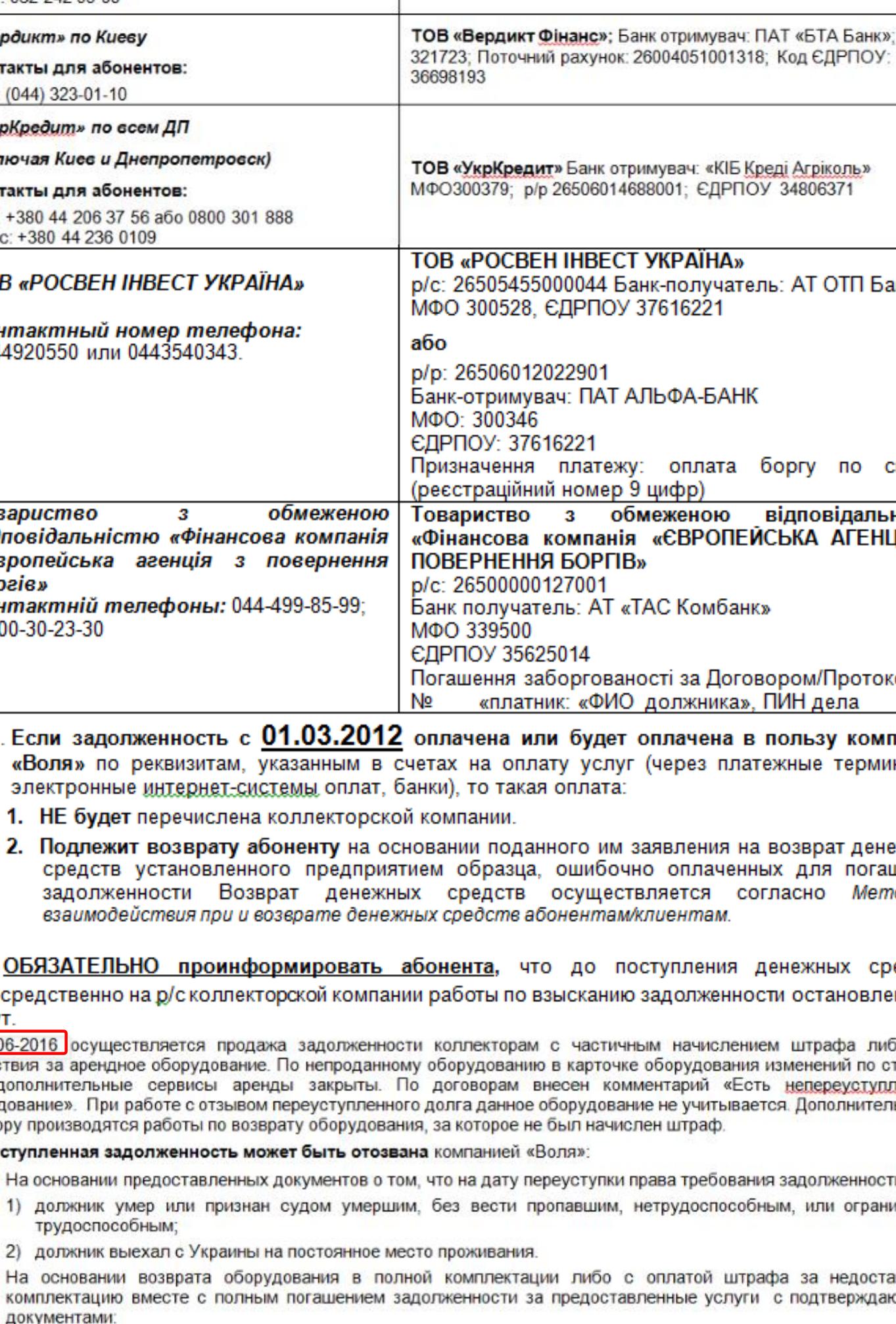
Как оплатить задолженность коллекторской компании?

Вы можете оплатить в любом банковском отделении по реквизитам коллекторской компании, которые указаны в информационном письме.  
Если информационное письмо не было получено – предоставить реквизиты коллекторской компании (см. в методике ниже).  
Какой именно коллекторской компании переуступлен долг см. в СД в блоке «История услуг и дополнительных услуг»)

Я оплатил задолженность на расчетный счет Воли. Что необходимо делать?

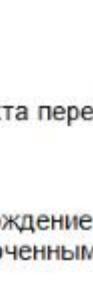
Консультанту необходимо убедиться в том, что оплата поступила на счет.  
Деньги поступили на счет  
И.О., да, действительно средства поступили на счет. Вы можете их вернуть. Для этого Вам необходимо обратиться в Центр современных технологий с паспортом, оригиналоплаченной квитанции и написать заявление на возврат.  
!!! ОБЯЗАТЕЛЬНО проинформировать абонента, что до поступления денежных средств непосредственно на р/с коллекторской компании, работы по взысканию задолженности остановлены не будут.  
Деньги НЕ поступили на счет  
И.О., денежные средства НЕ поступили на счет.  
Консультант сверяет информацию по квитанции

В зависимости от лояльности абонента консультант предлагает подключиться к услугам или заканчивает разговор



Ссылка в ИС Sevice Deck:

Методика работы с обращениями по переуступленной задолженности абонентов



### МЕТОДИКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ПЕРЕУСТУПЛЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ АБОНЕНТОВ

#### 1. ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА

1.1. Настоящая Методика является внутренним документом группы компаний «ВОЛЯ», устанавливающим и описывающим правила и порядок работы с обращениями по задолженности абонентов, переуступленной коллекторской компанией.

#### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Нормы настоящей Методики являются обязательными для исполнения сотрудниками групп компаний «ВОЛЯ», непосредственно взаимодействующих с абонентами Компании, а также сотрудниками финансового подразделения.

#### 3. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ПЕРЕУСТУПЛЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ АБОНЕНТОВ

3.1. При обращении клиента/абонента в ЦС/ЦСТ или по электронным/письменным каналам, с вопросами по переуступленной задолженности необходимо:

- 3.1.1. Идентифицировать в Информационной системе Сервис Дескт по месту (адресу) предоставления услуги или номеру договора абонента, задолженности которого переуступлена.
- 3.1.2. Указать причины возникновения задолженности, сумму и период образования. Сообщить, что по договору абонента право требования переуступлено коллекторской компанией.

3.2. Сумма задолженности может состоять из задолженности за:

- 1) Услуг(и) и/или дополнительные услуги, пакеты, сервисы и/или
- 2) Сервисные услуги и/или
- 3) Оборудование (наличенный штраф за возвращенное не работающее/с механическими повреждениями или не возвращенное оборудование) и/или
- 4) Карточки авторизации (наличенный штраф за возврат не рабочей/ с механическими повреждениями или не возврат карточки авторизации)

3.3. Задолженность за предоставленные компанией «Воля» услуги и Дополнительные услуги абонента переуступлена коллекторской компанией на основании: Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг:

«8.2. Абонент, подавший Протокол заявленных услуг та обладання/Договір і надавши інформацію про себе, ...

8.2.3. Надає згоду Підприємству на відступлення ним права вимоги щодо заборгованості за надання Постачання, Супутній обладнання/сервісу, Додаткові послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента.».

3.4. Штраф за не возвращенное оборудование начислен на основании Правил предоставления и получения оборудования и карточки авторизации для пользования услугами:

« 5.3. У випадку неповернення/пошкодження Користувачем Обладнання відповідно до умов цих Правил, Користувач зобов'язується выплатити Підприємству штраф відповідно до встановлених на Підприємстві Штрафів за неповернене, пошкоджене обладнання, що надане в користування, або надане для отримання Постачання Підприємством.».

3.5. Абоненты о переуступке задолженности за предоставленные компанией «Воля» услуги и Дополнительные услуги уведомлены специальным письмом-уведомлением.

- 1) Письма-уведомления абонентам доставляются в течение 10 дней с момента переуступки задолженности.
- 2) По договору абонента в примечании указана дата переуступки задолженности и коллекторская компания, которой задолженность переуступлена.
- 3) Шаблон текста информационного письма находится в Приложении 1.

3.6. Сумма, взымаемая коллекторской компанией, может содержать дополнительную пению (комиссию), начисленную коллекторской компанией на свой усмотрение, помимо задолженности абонента от компании «Воля». Компания «Воля» не имеет никакого отношения к определению и установлению суммы такой пени (комисии) и не имеет возможности влиять на ее размер.

3.7. Суммы, предъявленную к взысканию коллекторской компанией, В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ следует оплачивать В ПОЛЬЗУ КОЛЛЕКТОРСКОЙ КОМПАНИИ в любом банке (отделении банка) по реквизитам:

«Кредит-Капитал» (по ДП кроме Киева)	р/р 26506057000886 в Західній ГРУ ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» м. Львів, єДРПОУ 35234236, МФО 32523
«Примколект-Капитал» (по ДП кроме Киева)	ТОВ КУА «Примколект-капітал» (що діє від власного імені за рахунок та в інтересах ЗНВПФ «Примколект Венчурний Фонд – 1») АТ «Райффайзен Банк Аваль» м. Львів; МФО 380805; р/р 26504704604326; єДРПОУ 36676934
«Примколект-Капитал» по Киеву	ТОВ КУА «Примколект-капітал» (що діє від власного імені за рахунок та в інтересах ЗНВПФ «Примколект Венчурний Фонд – 1») ПАТ Банк Форум; МФО 322948; р/р 26509302190746; єДРПОУ 36676934
«Вердикт» по Киеву	ТОВ «Вердикт Фінанс»; Банк отримувач: ПАТ «БТА Банк»; МФО: 321723; Поточний рахунок: 26004051001318; Код єДРПОУ: 36698193
«УкрКредит» по всем ДП (включая Киев и Днепропетровск)	ТОВ «УкрКредит» Банк отримувач: «КІБ Креді Агріколь» МФО 0300379; р/р 26506014688001, єДРПОУ 34806371
ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА»	ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА» р/р: 2650545500044 Банк-получатель: АТ ОТП Банк МФО 300528, єДРПОУ 37616221 або р/р: 26506012022901 Банк-отримувач: ПАТ АЛЬФА-БАНК МФО: 300346 єДРПОУ: 37616221 Призначена платежу: оплата боргу по справі (реєстраційний номер 9 цифри)
Контактный номер телефона: 0444920550 или 0443540343.	Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «СВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» р/р: 26500000127001 Банк-получатель: АТ «ТАС Комбанк» МФО 339500 єДРПОУ 35625014 Погашення заборгованості за Договором/Протоколом № «платник: «ФІО должника», ПИН дела

3.7.1. Если задолженность с 01.03.2012 оплачена или будет оплачена в пользу компании «Воля» по реквизитам, указанным в счетах на оплату услуг (через платежные терминалы, электронные интернет-системы оплат, банки), то такая оплата:

1. НЕ будет перечислена коллекторской компанией.
2. Подлежит возврату абоненту на основании поданного им заявления на возврат денежных средств установленного предприятием образца, ошибочно оплаченных для погашения задолженности. Возврат денежных средств осуществляется согласно Методике взаимодействия при возврате денежных средств абонентам/клиентам.

3.8. !!! ОБЯЗАТЕЛЬНО проинформировать абонента, что до поступления денежных средств непосредственно на р/с коллекторской компании работы по взысканию задолженности остановлены не будут.

3.9. С 30-06-2016 осуществляется продажа задолженности коллекторам с частичным начислением штрафа либо его отсутствия за арендное оборудование. По неподанному оборудованию в карточке оборудования изменений по статусу нет, дополнительные сервисы аренды закрыты. По договорам внесен комментарий «есть непереведенное оборудование». При работе с отменой переуступленного долга данное оборудование не учитывается. Дополнительно по договору производятся работы по возврату оборудования, за которое не был начислен штраф.

3.10. Переуступленная задолженность может быть отозвана компанией «Воля»:

- 3.10.1. На основании предоставленных документов о том, что на дату переуступки права требования задолженности:

1) долгосрочный или признан судом умершим, без вести пропавшим, нетрудоспособным, или ограниченно

2) долгник выехал с Украины на постоянное место проживания.

3.10.2 На основании возврата оборудования в полной комплектации либо с оплатой штрафа за недостающую комплектацию вместе с полным погашением задолженности за предоставленные услуги с подтверждающими документами:

- 1) Акт приема-передачи оборудования.
- 2) Копия платежного документа, подтверждающего оплату задолженности и штрафа за недостающую комплектацию оборудования (при необходимости).

3.10.3 Зачисление денежных средств за возврат задолженности и штрафа за недостающую комплектацию оборудования.

3.10.4 Информация о сдаче оборудования, погашении долга и об отзыве задолженности консультант должен обязательно зарегистрировать в ИС Сервис Дескт в соответствующем запросе.

3.10.5 На факту внесения договора в реестр отозванных договоров, сотрудник Отдела управления дебиторской задолженностью производит изменение типа договора на «Б/Н».

Приложение 1

На «Исходящий номер» **айд** **20** р. КОМУ: **Адрес:** **ФІО\_должника** **«Улица»**, **«Город»**, **«Область»**, **«Індекс»**

Номер справки: **айд**

Повідомлення про відступлення права вимоги

Цим листом ТОВ «Воля-Кабель» (надалі – «Клієнт») повідомляє Ваши про те, що здійснило відступлення ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА» (надалі – «Виконавець») Право вимоги щодо погашення заборгованості за Заявкою про відступлення до Публічного Договору/Договором про надання послуг Кабельного мовлення І Абонентським обслуговуванням за фізичного абонента/Потребителя (надалі – «Потребитель»), який був укладений між Вами та ТОВ «Воля-Кабель».

Право вимоги щодо погашення заборгованості по Протоколу/Договору переуступлені Клієнтом фахівцем на підставі укладеного дієвого угоди № 14 від 09.09.2015 року на правах виконавця зазначеного вимоги засудженого, яка виникла внаслідок порушення Вами умов Протоколу/Договору.

На поточний момент Ваша заборгованість складає **айд** грн.

Для застосування платежів за Протокол/Договором повідомляємо про необхідність сплатити суму Вашої заборгованості на банківський рахунок за настінними реквізитами.

3.11. Для отзыва переуступленной задолженности:

- 3.11.1. Заявитель (абонент либо лицо, действующее от имени абонента) должен самостоятельно предоставить документы (копии), являющиеся основанием для отзыва задолженности согласно п.3.9.1., п.3.9.2, через Центр Современных Технологий или посредством письменного почтового/электронного обращения.

3.11.2. !!! При обращении абонента в ЦСТ или по электронным/письменным каналам, для отзыва переуступленной задолженности необходимо:

- 1) Убедиться в необходимости отзыва переуступленной задолженности в соответствии с п. 3. 9. данной Методике.

2) Проверить предоставленные абонентом документы, подтверждающие необходимость отзыва задолженности и прикрепить их к договору.

И.О., сумма переуступленного долга составляет **1**

(указать причины возникновения задолженности, сумму и период образования)

**Информация для консультанта:**

Общая сумма переуступленного долга = сумме 2-ух корректировок баланса

Номер договора	MAC-адрес	E-mail	Номер запроса	Отобразить топологию	Создать договор
0168996	>		>		>
<b>[ помощник ]</b>					
Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ
Услуга	TB+Интернет	Платежи	Выставленные счета	Обращения	Продажи
Диапазон дат	все	Сальдо	Сальдо online	Ордера	Документы
Сальдо на	20-04-2017			Файлы	
<b>Статус кредитования</b>					
Сервис	Кредитовать ?	Проверка доступности			
TB+Интернет	Да	Доступно			
<b>Максимально возможная скидка по договору</b>					
Размер скидки, %	0				
<b>Платежи</b>					
Дата	Сервис	Тип		Начислено	Оплачено
► 10-2014	Цифровое ТВ	Начисление штрафа (Штраф за неповернення, пошкодження картки авторизації Сопах(ШТ_085))		-450.00	0.00
▼ 10-2014	TB+Интернет	Корректировка баланса		0.00	686.03
Дата	Сумма	Примечание	Дата ввода	Автор	
28-10-2014	1 51.64	Оплата цены долга от ООО «Росвен Инвест Украина » (28.10.2014).	31-10-2014	admin	
28-10-2014	686.03	Переуступка долга ООО «Росвен Инвест Украина » (28.10.2014).	31-10-2014	admin	
► 10-2014	TB+Интернет	Корректировка баланса		0.00	51.64
► 05-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-0.07	0.00
► 05-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты за доп сервис (Надання в користування ТВ-тюнера (209/1))		-6.71	0.00
► 04-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-0.10	0.00
► 04-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты за доп сервис (Надання в користування ТВ-тюнера (209/1))		-9.90	0.00
► 03-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-44.52	0.00
► 03-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-0.04	0.00
► 03-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты за доп сервис (Надання в користування ТВ-тюнера (209/1))		-9.90	0.00
► 02-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-0.10	0.00
► 02-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты за доп сервис (Надання в користування ТВ-тюнера (209/1))		-9.90	0.00
► 01-2014	Цифровое ТВ	Абонплаты		-0.03	0.00

Назад



# Инструкция по электронным способам оплаты

Оплата через Приват24

**1. В разделе «Все услуги», в блоке «Услуги связи» выберите компанию «Воля-кабель»**

**2. Создайте платеж: введите ЕГРПОУ Компании (**30777913**),  
или номер расчетного счета (**26002062793501**), или  
название предприятия (**ВОЛЯ-КАБЕЛЬ**), а потом выберите  
город и получателя.**

## 2 Создать новый платеж

3 Выберите получателя

ВОЛЯ | Выберите город 

 ВОЛЯ, (физ.лица, услуга ТВ и/или Интернет)

ВОЛЯ, (физ.лица, услуга ТВ и/или Интернет)  
лицевой счет: 26002062793601

г. Киев  
г. Харьков  
г. Одесса  
г. Львов  
г. Днепр

**3. Укажите адрес, необходимую сумму, нажмите кнопку «Добавить платеж в корзину», а потом нажмите кнопку «Подтвердить»**  
*(По умолчанию в поле «Сумма» отображается сумма выставленного счета на 1 число)*

Мои платежи → Создать платеж

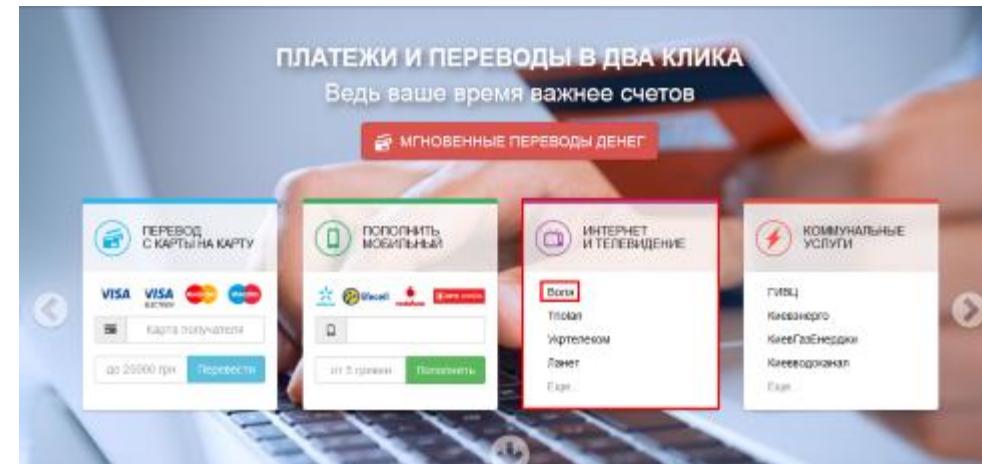
## Оплата ТВ и/или Интернет

Название компании <b>ВОЛЯ, (физ.лица, услуга ТВ и/или Интернет)</b>	<a href="#">Новый поезд</a>
Наименование Воли, ТОВ(Vola) МФО 351005 Расчетный счет 26002062793501 ОКПО 30777913	
Лицевой счет <a href="#">Показать</a>	
Наименование услуги <b>Оплата ТВ и/или Интернет</b>	
<p>Заплатить от имени другого лица</p> <p>Кiev, ул. Бориса Гмыри, д. 61, кв. 202</p>	
<p>Назначение</p> <p>Оплата в пользу предприятия ВОЛЯ-кабель, за услугу Оплата ТВ и/или Интернет от <a href="#">показать</a></p>	
<p>Сумма</p> <p>162.76 грн</p> <p>Сумма должна быть больше или равна 10.00 грн</p>	
<p><a href="#">Добавить платеж в корзину</a></p>	

**4. После совершения оплаты, деньги поступят на Ваш счёт в течении 15 минут**

## Оплата через Portmone

**1.** В разделе «Интернет и телевидение» нажмите на название компании «Воля»



**2. Введите реквизиты для оплаты и нажмите «Оплатить»**

**portmone.com**  Зарегистрироваться + Войти в систему +

[Главная](#) / [Менеджер](#) / [Воля тб та/або Інтернет м. Київ та область](#)

Для владельцев "Моєї картки" от Ощадбанка 6 месяцев без комиссий и абонентской при оплате коммунальных услуг, газификации, интернета, телефонии. [Детали тут](#)

## ВОЛЯ ТБ ТА/АБО ІНТЕРНЕТ М. КІЇВ ТА ОБЛАСТЬ

Відмінно!

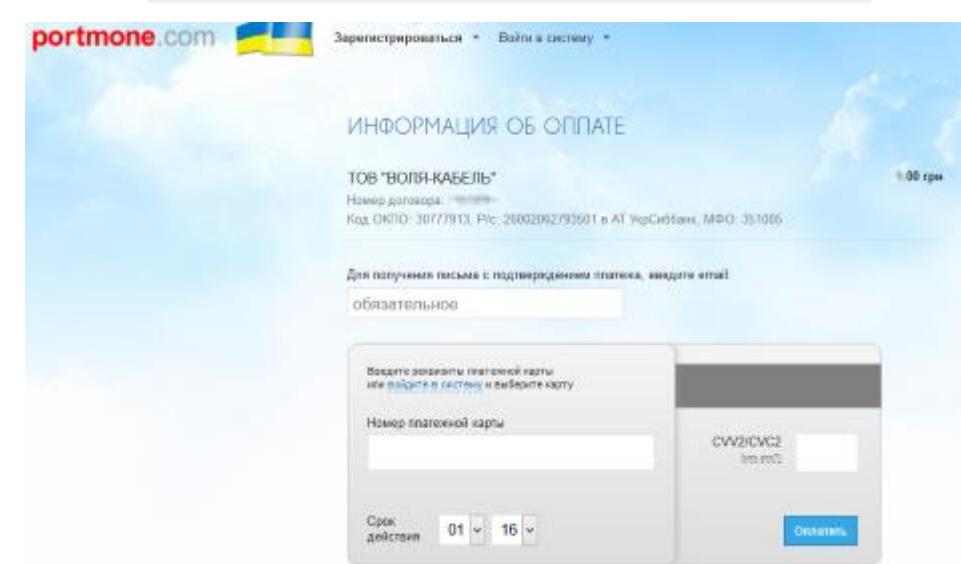
Номер договора

Сума оплати

Мінімальна сума 5.00 грн.

Швидкість заражування платежів – протягом декількох хвилин. Портал зборення <https://my.volya.com>. Підтримка: тел. (044) 50-222-50, email: abonents@volya.com

**3. Заполните данные по своей банковской карточки и  
нажмите «Оплатить»**

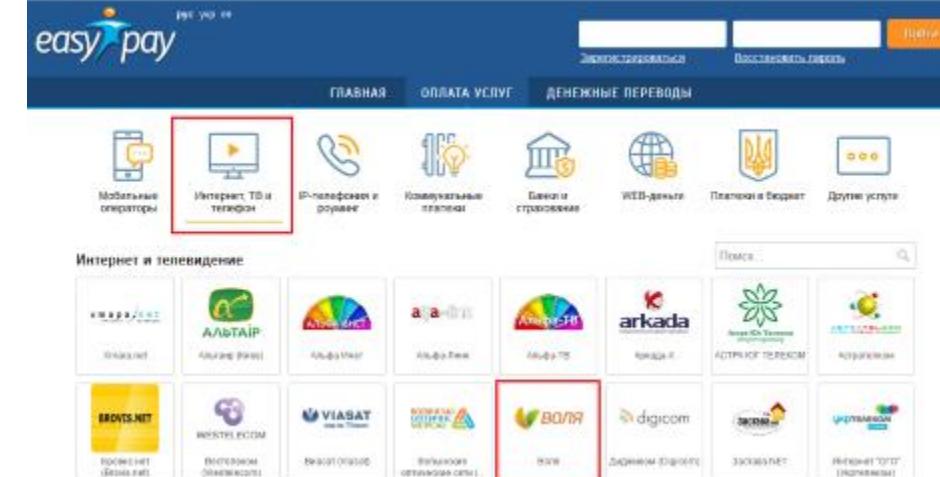


**4. После совершения оплаты, деньги поступят на Ваш счёт в течении 15 минут.**

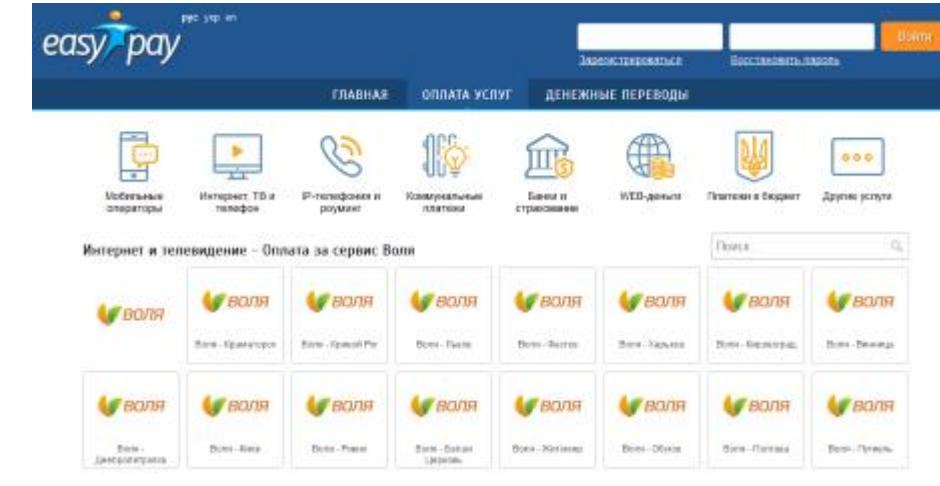


Оплата через **Easy pay**

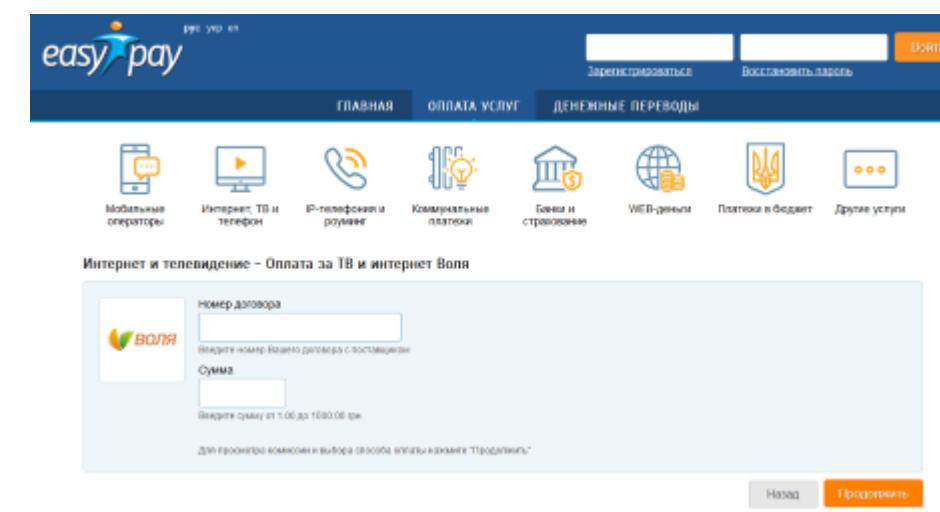
**1. В разделе «Интернет, ТВ и телефон» нажмите на значок «Воля»**



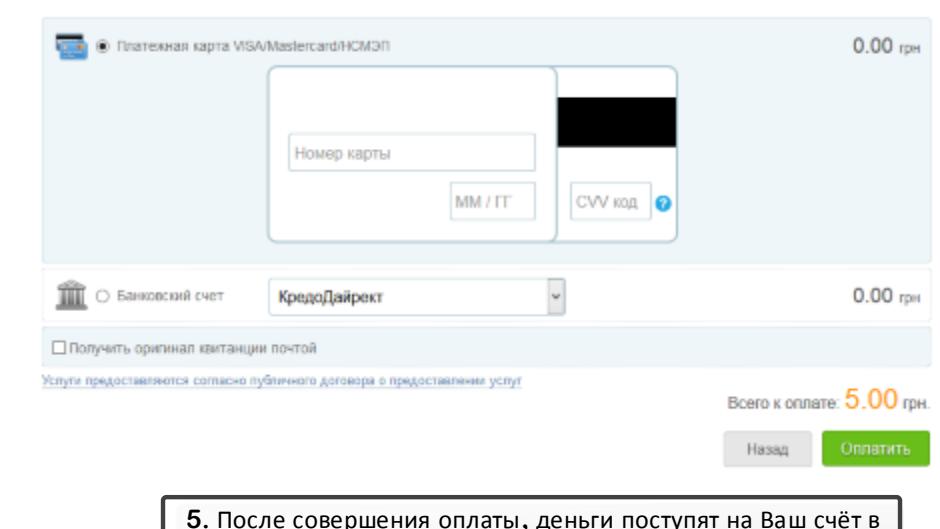
## 2. Выберите город



**3. Введите реквизиты для оплаты и нажмите «Продолжить»**



**4. Заполните данные по своей банковской карточки и нажмите «Оплатить»**



## Переуступка долга при обращении владельца/нового владельца квартиры

Договор расторгнут должником, не оплачен.  
Договор НЕ расторгнут должником (статус «Отключен от долга», «Отключен»)

И.О., для того, чтобы решить возникший вопрос, я рекомендую Вам обратиться в Центр Современных Технологий с документами на право собственности квартиры, документом, удостоверяющим личность и оформить Заявление установленного образца. Также, можно подать все необходимые документы в электронной форме (заявление обязательно с подписью) или непосредственно в коллекторской компании.

Отказ от предоставления копий документов

И.О., я понимаю, что Вы скорее всего опасаетесь разглашения ваших данных. Хочу Вас уверить, что компания действует в правовом поле и все Ваши личные данные подлежат НЕ разглашению. Если все же Вы опасаетесь предоставить копии документов сотрудникам компании, тогда рекомендуем Вам обратиться непосредственно в коллекторскую компанию.

Как я могу оплатить задолженность?

Вы можете оплатить в любом банковском отделении по реквизитам коллекторской компании, которые указаны в информационном письме. **Если информационное письмо не было получено – предоставить реквизиты коллекторской компании (см. в методике ниже).** Какой коллекторской компании передан долг см. в СД в блоке «История услуг и дополнительных услуг»

Я оплатил задолженность на расчетный счет ВОЛЯ, а нужно было платить коллекторам. Что необходимо делать?

Консультанту необходимо убедиться в том, что оплата поступила на счет.

Деньги поступили на счет

Деньги НЕ поступили на счет

И.О., да, действительно средства поступили на счет. Вы можете их вернуть. Для этого Вам необходимо обратиться в Центр современных технологий с паспортом, оригиналом оплаченной квитанции и написать заявление на возврат.

И.О., денежные средства НЕ поступили на счет. Консультант сверяет информацию по квитанции

В зависимости от лояльности абонента консультант предлагает подключиться к услугам или заканчивает разговор

Абонент Не лояльный  
Консультант отвечает на дополнительные вопросы и заканчивает разговор

Абонент лояльный  
И.О., уточните, пожалуйста, пользуетесь ли Вы сейчас телевидением/ интернетом? У нас есть для Вас очень выгодное предложение, которое, без сомнений, Вас заинтересует.

Подтверждение оплаты переуступленной задолженности в пользу коллекторской компании для оформления нового Протокола заказанных услуг и оборудования НЕ НУЖНО.

**Ссылка в ИС Service Deck:**  
**Методика работы с обращениями по переуступленной задолженности абонентов**

### МЕТОДИКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ПЕРЕУСТУПЛЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ АБОНЕНТОВ

#### 1. ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА

1.1. Настоящая Методика является внутренним документом группы компаний «ВОЛЯ», устанавливающим и описывающим правила и порядок работы с обращениями по задолженности абонентов, переуступленной коллекторской компанией.

#### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Нормы настоящей Методики являются обязательными для исполнения сотрудниками группы компаний «ВОЛЯ», непосредственно взаимодействующими с абонентами Компании, а также сотрудниками финансового подразделения.

#### 3. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПО ПЕРЕУСТУПЛЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ АБОНЕНТОВ

3.1. При обращении клиент/абонента СС/СЦ или по электронным/письменным каналам, с вопросами по переуступленной задолженности необходимо:

3.1.1. Идентифицировать в Информационной системе Сервис Деск по месту (адресу) предоставления услуги или номеру договора абонента, задолженность которого переуступлена.

3.1.2. Указать причины возникновения задолженности, сумму и период образования. Сообщить, что по договору абонента право требования задолженности переуступлен коллекторской компанией.

3.2. Сумма задолженности может состоять из задолженности за:

1) Услуг(и) или дополнительные услуги, пакеты, сервисы или

2) Сервисные услуги/или

3) Оборудование (наличенный штраф за возвращенное не работающее/с механическими повреждениями или не возвращенное оборудование) или

4) Картонку авторизации (наличенный штраф за возврат на рабочей/ с механическими повреждениями или низкая оценка квоты/капитализации)

3.3. Задолженность за предоставленные компанией «Воля» услуги и Дополнительные услуги абонента переуступлена коллекторской компанией на основании: Правил предоставления и получения оборудования и карточек авторизации для пользования услугами:

«В.2. Абонент, подписавши Протокол замошенних послуг та обладання/Договір на надавання інформації про себе, ...

8.2.3. Кожен згоду Підприємства на видотримання ним права вимоги щодо заборгованості за надання Послуги, Супутні додатки сервісу, Додаткові послуги, третім особам без письмового повідомлення Абонента».

3.4. Штраф за не возвращенное оборудование начислен на основании Правил предоставления и получения оборудования и карточек авторизации для пользования услугами:

«5.3. У випадку неповернення/погашення Користувачем Обладання відповідно до умов цих Правил, Користувач зобов'язується выплатити Підприємству штраф відповідно до встановленого на Підприємство Штрафа за неповернене, пошкоджене обладання, що надане в користування, або надане для отримання Послуги Підприємством.»

3.5. Абоненты о переуступке задолженности за предоставленные компанией «Воля» услуги и Дополнительные услуги уведомлены специальным письмом-уведомлением.

1) Письма-уведомления абонентам доставляются в течение 10 дней с момента переуступки задолженности.

2) По договору абонента в примечании указана дата переуступки задолженности и коллекторская компания, которой задолженность переуступлена.

3) Шаблон текста информационного письма находится в Приложении 1.

3.6. Сумма, выкликавши коллекторской компанией, может содержать дополнительную пеню (комиссию), начисленную коллекторской компанией на свое усмотрение помимо задолженности абонента от компании «Воля». Компания «Воля» не имеет никого отношения к определению и установлению суммы такой пени (комиссии) и не имеет возможности влиять на ее размер.

3.7. Сумму, предъявленную к взысканию коллекторской компанией, в ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ следует оплачивать **В ПОЛЬЗУ КОЛЛЕКТОРСКОЙ КОМПАНИИ** в любом банке (отделении банка) по реквизитам:

«Кредит-Капитал» (по ДП кроме Киева)  
контакты для абонентов:  
тел.: 032 242 67 95  
тел.: 032 242 99 55

р/р 26506057000866 в Західній ГРУ ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» м. Львів, ЄДРПОУ 35234236, МФО 325321

«Промоколект-Капітал» (по ДП кроме Киева),  
контакты для абонентов:

ТОВ КУА «Промоколект-Капітал» (що діє від власного імені за рахунок та в інтересах ЗНВПФ «Промоколект Венчурний Фонд – 1»)

тел.: 032 242 67 95  
тел.: 032 242 99 55

АТ «Дайджест Банк Альянс» м. Львів МФО 380805, р/р 2650470404326, ЄДРПОУ 36676934

«Промоколект-Капітал» по Києву  
контакты для абонентов:

ТОВ КУА «Промоколект-Капітал» (що діє від власного імені за рахунок та в інтересах ЗНВПФ «Промоколект Венчурний Фонд – 1»)

тел.: 032 242 67 95  
тел.: 032 242 99 55

ПАТ Банк Форум, МФО 322948; р/р 26509302190746, ЄДРПОУ 36676934

«Вердикт по Києву»  
контакты для абонентов:  
тел.: (044) 323-01-10

ТОВ «Вердикт Фінанс», Банк отримувач: ПАТ «БТА Банк», МФО: 321723, Поточний рахунок: 26004051001318, Код ЄДРПОУ: 36698193

«УкрКредит» по всем ДП  
(включая Киев и Днепропетровск)  
контакты для абонентов:  
тел: +380 44 206 37 56 або 0800 301 888  
факс: +380 44 236 0109

ТОВ «УкрКредит» Банк отримувач: «КБ Креді Агрікол» МФО 0303379, р/р 26506014686001, ЄДРПОУ 34806371

ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА»  
Контактный номер телефона: 0444920550 или 0443540343.

ПАТ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА» р/р: 2650545500044 Банк-получатель: АТ ОТП Банк МФО 300528, ЄДРПОУ 37616221

або

р/р: 26506012022901 Банк-отримувач: ПАТ АЛЬФА-БАНК МФО: 300346 ЄДРПОУ: 37616221

Призначення платежу: оплата боргу по справі (реквізитний номер 9 цифр)

Призначення платежу: оплата боргу по справі (реквізитний номер 9 цифр)

«Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Сервісна агенція з повернення боргу»  
Контактний телефони: 044-499-85-99;  
0-800-30-23-30

Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «СВОРОНЕСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» р/р: 2650000127001 Банк-получатель: АТ «ТАС Комбанк» МФО 339500 ЄДРПОУ 35625014

Погашення заборгованості за Договором/Протоколом № «платник: «ФІО должника», ПИН дела

3.7.1. Если задолженность с **01.03.2012** оплачена или будет оплачена в пользу компании «Воля» по реквизитам, указанным в счетах на оплату услуг (через платежные терминалы, электронные интернет-системы оплат, банки), то такая оплата:

1. NE будет перечислена коллекторской компанией.

2. Подлежит возврату абоненту на основании данного им заявления на возврат денежных средств установленного предприятием образца, ошибочно оплаченных для погашения задолженности. Возврат денежных средств осуществляется согласно Методике взаимодействия при возврате денежных средств абонентом/клиентом.

3.8. !!! **ОБЯЗАТЕЛЬНО проинформировать абонента**, что до поступления денежных средств непосредственно на р/с коллекторской компании работы по взысканию задолженности остановлены не будут.

3.9. С **30-06-2016** осуществляется продажа задолженности коллекторам с частичным начислением штрафа либо его отсутствия за арендное оборудование. По непрограммному оборудованию в карточке оборудования изменен статус не оплачено, дополнительные сервисы аренды закрыты. По договорам внесен комментарий «Есть непереданное оборудование». При работе с отзывом переуступленного долга данное оборудование не учитывается. Дополнительно по договору производятся работы по возврату оборудования, за которое не был начислен штраф.

3.10. **Переуступленная задолженность может быть отозвана** компанией «Воля».

3.10.1. На основании предоставленных документов о том, что на дату переуступки права требования задолженности:

1) должник умер или признан судом умершим, без вести пропавшим, нетрудоспособным, или ограниченно трудоспособным;

2) должник выехал из Украины на постоянное место проживания.

3.10.2. На основании возврата оборудования в полной комплектации либо с оплатой штрафа за недостающую комплектацию вместе с полным погашением задолженности за предоставленные услуги с подтверждающими документами:

1) Акт приема-передачи оборудования;

2) Копия договора аренды, подтверждающая факт возврата оборудования;

3) Зачисление денежных средств при отызове задолженности абоненту не возвращаются и переносу на другой договор не подлежат;

4) Информация о сдаче оборудования, погашении долга и об отзыве задолженности консультант должен обязательно зарегистрировать в ИС Сервис Деск в соответствующем запросе.

3.10.3. На основании несвоевременных/некорректных изменений по лицовому счету абонента в связи с:

1) Оформлением расторжения договора;

2) Корректировкой сальдо;

3) Оплатой задолженности в период между переуступкой задолженности и регистрацией факта переуступки в биллинге;

4) Не внесением в биллинг информации о возврате оборудования.

3.10.4. На основании подтверждения факта (признание Партнером фактической подачи заявления о возврате денежных средств) договором, который заключен с неуполномоченными лицами и/или заключен по фиктивным (поддельным) документам.

3.11. Для отзыва переуступленной задолженности:

3.11.1. Заявитель (абонент, являющийся основанием для отзыва задолженности согласно п.3.9.1, п.3.9.2, через Центр Современных Технологий или посредством письменного почтового/электронного обращения.

3.11.2. !!! При обращении абонента в ЦСТ или по электронным/письменным каналам, для отзыва переуступленной задолженности необходимо:

1) Убедиться в необходимости отзыва переуступленной задолженности в соответствии с п. 3.9. данной методики;

2) Проверить предоставленные абонентом документы, подтверждающие необходимость отзыва задолженности и прикрепить их к Договору в ИС Сервис Деск;

3) В случае отзыва оборудования, принять его, оформить акт приема-передачи оборудования и все необходимые документы согласно Регламенту по документам, оформленными с абонентами. Прикрепить оформленный отсканированный документ к договору в ИС Сервис Деск;

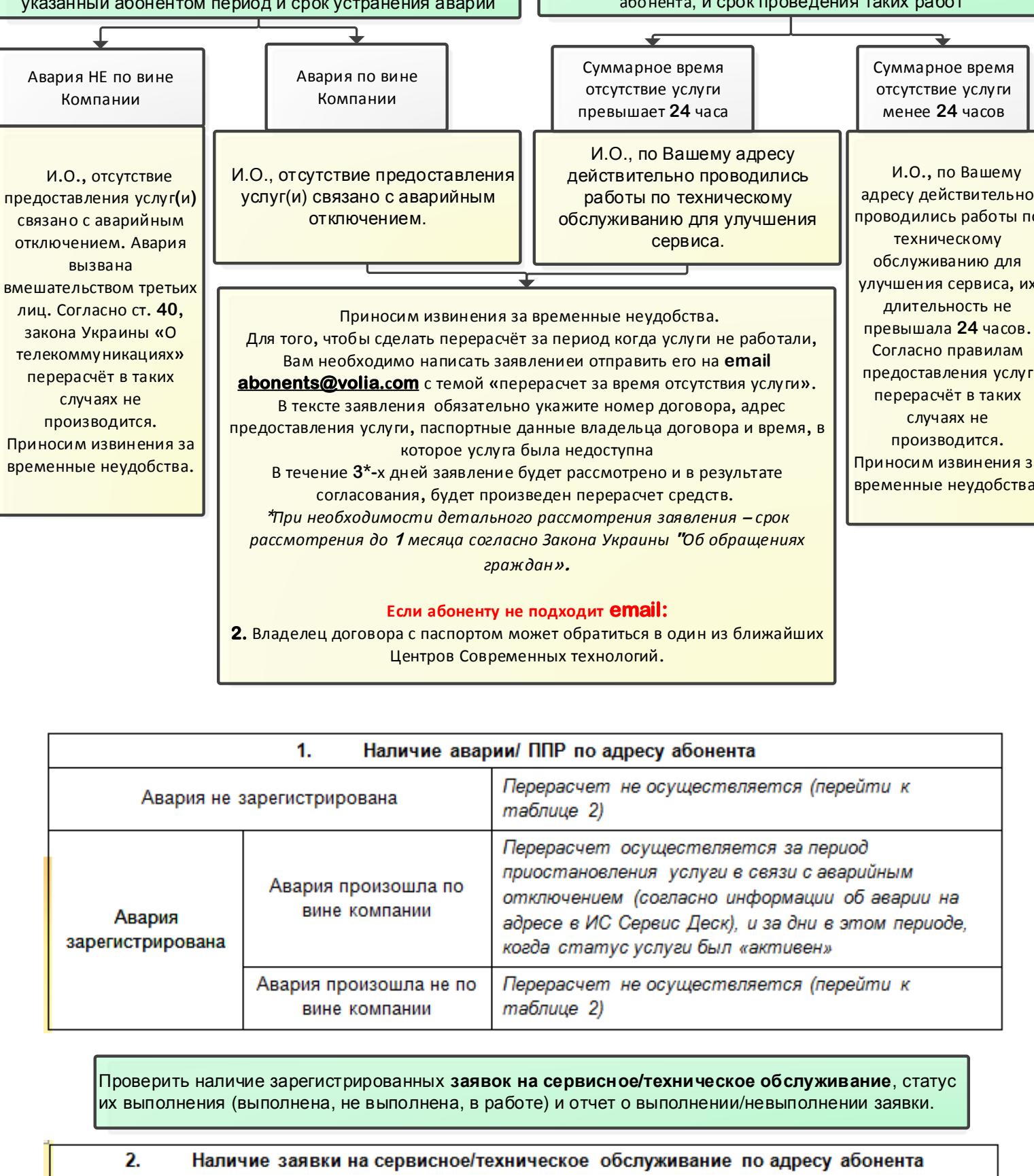
4) Проверить оплату задолженности, которая была сформирована по Договору Абонента и была передана коллекторской компанией. В случае, когда оплаченные средства еще не зачислены на договор, прикрепить копию оплаченного счета на р/с «Воли».

5) Зарегистрировать запрос с типом «Отзыв переуступленной задолженности» в соответствии с требованиями Инструкции по регистрации обращений/заявок/запросов в ИС консультантами ЦСТ и СС.

&lt;

## Перерасчет средств

(За период некачественного предоставления или не предоставления услуги доступа в Интернет и/или услуги доступа к пакетам телепрограмм и/или услуги ТВ+Интернет)



### 1. Наличие аварии/ ППР по адресу абонента

Авария не зарегистрирована		Перерасчет не осуществляется (перейти к таблице 2)
Авария зарегистрирована  (обязательно смотреть дату обращения абонента и регистрации заявки)	Авария произошла по вине компании	Перерасчет осуществляется за период приостановления услуги в связи с аварийным отключением (согласно информации об аварии на адресе в ИС Сервис Деск), и за дни в этом периоде, когда статус услуги был «активен»
	Авария произошла не по вине компании	Перерасчет не осуществляется (перейти к таблице 2)

Проверить наличие зарегистрированных **заявок на сервисное/техническое обслуживание**, статус их выполнения (выполнена, не выполнена, в работе) и отчет о выполнении/невыполнении заявки.

### 2. Наличие заявки на сервисное/техническое обслуживание по адресу абонента

Заявка зарегистрирована  (обязательно смотреть дату обращения абонента и регистрации заявки)	Статус заявки «выполнена»	Согласно отчету по выполненной заявке не предоставление или не качественное предоставление услуги - вина компании	Перерасчет осуществляется за период приостановления услуги (согласно данным по потреблению трафика, по заявкам, по информации в ИС) за дни в этом периоде, когда статус услуги был «активен»
		Согласно отчету по выполненной заявке не предоставление или не качественное предоставление услуги - вина абонента	Перерасчет не осуществляется
	Статус заявки «не выполнена»	Заявка перенесена для выполнения на другой день	Перерасчет не осуществляется до получения отчета по выполненной заявке
	Статус заявки «в работе»	Проанализировать обращения по адресу по данной проблеме, убедиться, что услуга не предоставлялась или некачественно предоставлялась по вине компании (при обращении в компанию абоненту рекомендовали проверить целостность кабеля, сетевые настройки и компьютер, наличие вирусов, блокирующего ПО и т.д.)	Перерасчет осуществляется за период приостановления услуги за дни, когда статус услуги был «активен»
Заявка не зарегистрирована	Перерасчет не осуществляется		

Стартовая

Текст заявления по перерасчету денежных средств пишется в свободной форме:



Директору ТОВ «Воля-кабель»  
Жембери Джорджу Ласло  
Абонента/неабонента

(необходимо подкрепить)

(ПІБ)

Договор/Протокол замовлення послуги  
обладнання №

(для абонента)

Адреса:

Заява

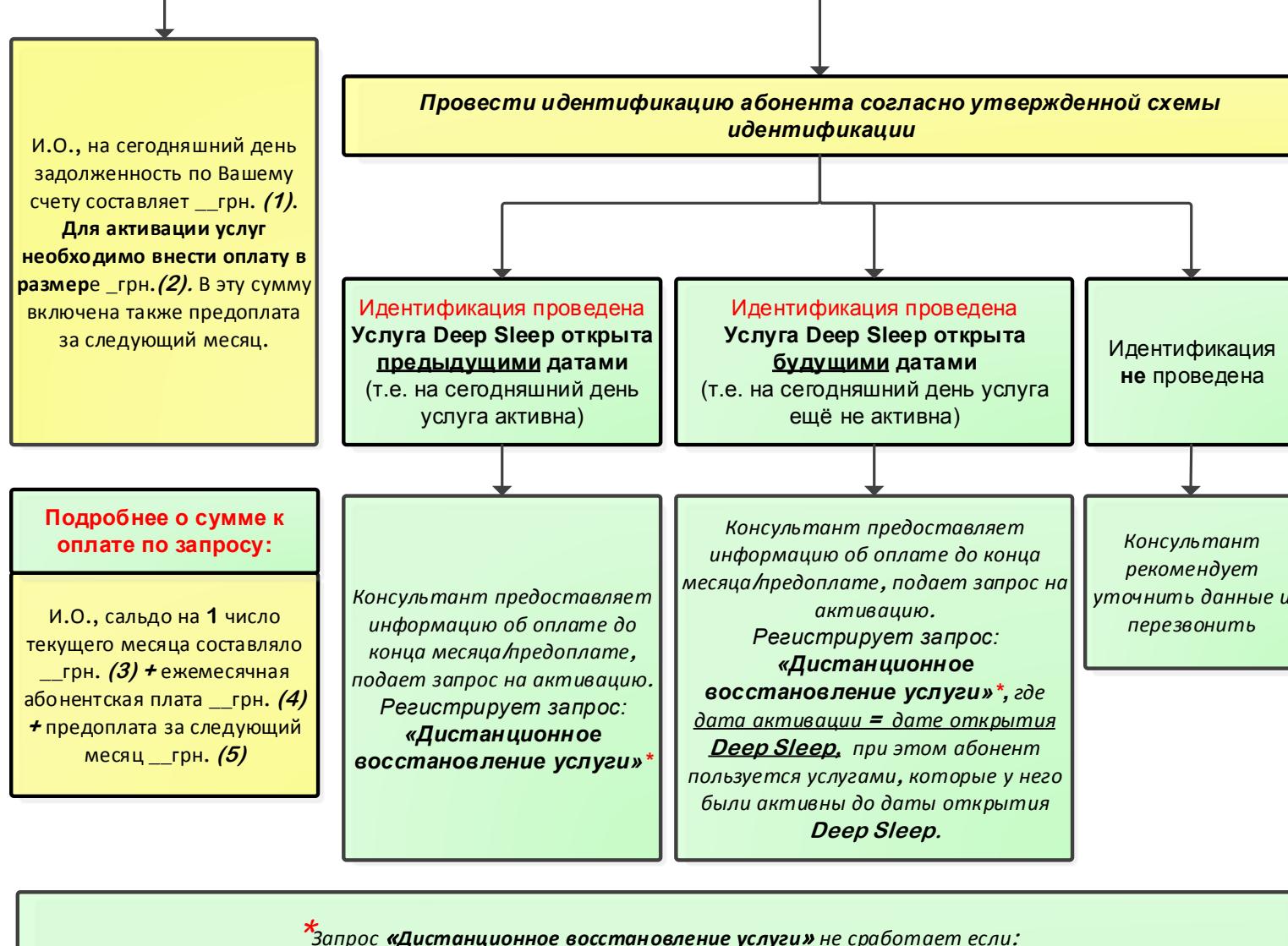
### ТЕКСТ ЗАЯВЛЕНИЯ

«\_\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_\_ р.  
(дата оформления заявки) / (подпись абонента) (ПІБ абонента)

## Активация Deep Sleep

Проверить сальдо абонента  
(Закладка SD «Финансовая информация»)

Общая информация	Трафик Интернет	<b>Финансовая информация</b>	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы
Услуга	TB+Интернет	Платежи	Статус кредитования						
Диапазон дат	1 мес	Выставленные счета	Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности				
Сальдо на	14-03-2016	Сальдо	TB+Интернет	Да	Доступно				
		Сальдо online	Максимально возможная скидка по договору						
			Размер скидки, %	30					
<b>Детализация баланса</b>									
Остаток на начало месяца, грн.	-12,50	3							
▶ Внесено на счет с начала месяца, грн.	0,00								
▶ Списано средств, грн.	-26,21								
▶ Рекомендовано к оплате до конца текущего месяца, грн.	75,00	(в том числе текущий баланс: -38,71 грн.) 1							
▶ Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.	137,50	2	(в том числе текущий баланс: -38,71 грн.)						
Название	Стоимость для абонента	%	Дата с	Дата по	Сумма				
Киев: Интернет 100 (2932)	62.5	50.0	14-03-2016	31-03-2016	-36.29				
	62.5	50.0	01-04-2016	30-04-2016	-62.5				



\* Запрос «Дистанционное восстановление услуги» не сработает если:

1. абонент заранее выбрал дату, когда услуга должна активироваться и определил ТП после активации – т.е Deep Sleep открыта, стоит «дата по» и уже открыто новое приложение.

2. Deep Sleep открыта, при этом 2 (или больше) приложениями/пакетами были пакеты Deep Sleep

01.06.2018	Скорочлення переліку послуги Deep Sleep (TB+Інтернет) (код 8882)
01.01.2018 31.05.2018	Скорочлення переліку послуги Deep Sleep (TB+Інтернет) (код 8882)

В подобных случаях регистрировать запрос: «Изменения по договору (2 линия)» (в тексте запроса описать ситуацию, с какого числа абонент хочет активировать услуги, на какой тарифный план перейти и т.д.)

Способы проверки счета

Стартовая

Способ

## Реквизиты для оплаты (номер договора и т.д.)

Предоставить информацию по запросу.

**Обязательно проверить статус услуги и сообщить абоненту сумму к оплате!**

«И.О., подскажите, пожалуйста, как Вам удобнее получить реквизиты к оплате?  
(в телефонном режиме, по sms, по email)»

### Реквизиты для оплаты (вкл. номер договора)

* Вид Реквизитов	Банковские реквизиты
* Способ предоставления данных	<input type="button" value="не выбрано"/> <input type="button" value="не выбрано"/> <input type="button" value="В телефонном режиме"/> <input type="button" value="По sms"/> <input type="button" value="По email"/>
	<input type="button" value="Зарегистрировать"/>

 Расчетные счета для услуги "Единый счет"

Город	Київ
Предприятие	ТОВ "ВОЛЯ-КАБЕЛЬ"
Название банков	АТ "УкрСиббанк" м.Київ
p/c	26002062793501
МФО	351005
ЕДРПОУ	30777913
на услугу	доступу до пакетів телепрограм та/або Інтернет

### Внимание!

Расчетный счет для каждого ДП смотреть в БЗ

Стартовая



## История услуг и дополнительных услуг / История дополнительных услуг

Для просмотра смены ТП в закладках «Общая информация» или «Финансовая информация» в разделе «История услуг и дополнительных услуг» консультанту необходимо посмотреть дату последней смены Тарифного плана.

Общая информация										Трафик Интернет	Финансовая информация	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы
<b>Договор</b>																		
<b>ФИО/Название</b>																		
<b>Номер договора</b>																		
22-12-2010																		
<b>Дата окончания договора</b>																		
<b>Тип договора</b>																		
бандл-договор																		
<b>Срок жизни</b>																		
более 360 дней																		
<b>Предприятие</b>																		
Воля Кабель																		
<b>Менеджер по договору</b>																		
Язык общения																		
<b>Абонент</b>																		
<b>Техническая информация</b>																		
Номер карточки/ Статус																		
► 02008086793 / активирована																		
MAC адрес модема																		
0026.24DA.E750																		
IP адрес модема																		
10.139.62.54																		
СРЕ																		
1																		
MAC адрес компьютера																		
00:00:00:00:0N:/A																		
IP адрес компьютера																		
93.73.97.231																		
Метод																		
Не поддерживается																		
<b>Баланс и стоимость услуг</b>																		
Текущий баланс																		
303,80																		
Регулярная стоимость, месяц																		
186,00																		
Стоимость для абонента, месяц																		
186,00																		
Рекомендовано к оплате до конца следующего месяца, грн.																		
0,00																		
<b>Активные услуги</b>																		
Услуга	Период действия услуги	Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Скидка %	Примечание											
TB+Интернет	21-01-2014	► Киев: Оптимальный HD ТВ + Интернет 100 (2936) <a href="#">Ссылка на перечень каналов</a>	Регулярный	186,00	186,00	0												
<b>Активные дополнительные услуги</b>																		
Интернет	21-04-2011	Надання в користування кабельного модема (modem_null)	Регулярный	0,00	0,00	0												
<b>История услуг и дополнительных услуг</b>																		
Услуга	Период действия услуги	Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений	Примечание										
TB+Интернет	17-12-2012	20-01-2014 Київ: Соціальний ТВ + 30 Мбіт/с (1126)	Регулярний	128,90	128,90	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	05-12-2012	16-12-2012 Київ: Мінімальний обсяг послуги (1135)	Регулярний	23,00	23,00	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	04-12-2012	04-12-2012 Київ: Соціальний ТВ + 30 Мбіт/с (1126)	Регулярний	128,90	128,90	Соколенко В.	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	04-08-2012	01-10-2012 Київ: Мінімальний обсяг послуги (1135)	Регулярний	23,00	23,00	admin	Отключен за долг											
TB+Интернет	24-11-2011	03-08-2012 Київ: Соціальний ТВ + 30 Мбіт/с (1126)	Регулярний	128,90	128,90	admin	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	05-11-2011	23-11-2011 Київ: Розширеній ТВ + 30Мбіт/с (1132)	Регулярний	200,90	200,90	Шевчук Ю.	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	16-06-2011	04-11-2011 Київ: Соціальний ТВ + 38Мбіт/с (1127)	Регулярний	162,90	162,90	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели											
TB+Интернет	21-04-2011	15-06-2011 Київ: Розширеній ТВ + 38Мбіт/с (1133)	Регулярний	227,90	227,90	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели											
Цифровое ТВ	13-03-2011	20-04-2011 Україна і світ + Планета знань (335)	Регулярный	105,00	105,00	Лацик Л.	Смена тарифной модели											
Цифровое ТВ	01-03-2011	12-03-2011 Всесвіт + Кіно (251)	Регулярный	174,00	174,00	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели	Автомат.										
Цифровое ТВ	22-12-2010	28-02-2011 Кінотеатр Промо (1003)	Акционный	77,00	112,00	admin	Смена тарифной модели											
Интернет	01-03-2011	20-04-2011 Воля Експерт + (634)	Регулярный	165,00	165,00	Лацик Л.	Смена тарифной модели	Автомат.										
Интернет	22-12-2010	28-02-2011 Експерт Промо (1014)	Акционный	90,00	140,00	АБОНЕНТ	Смена тарифной модели	НГ										
<b>История дополнительных услуг</b>																		
Цифровое ТВ	06-11-2015	07-11-2015 Огранич																

## Переуступка долга

### Обращается абонент

(просмотреть информацию по договору абонента и  
перейти по ссылке)

### Переуступка долга при обращении владельца квартиры



Задолженность по тарифному плану



Задолженность по тарифному плану + непереуступленное  
оборудование\*

\*Оборудование за которое не начислен штраф



Задолженность по тарифному плану + штраф за оборудование



Задолженность по тарифному плану + штраф за оборудование +  
непереуступленное оборудование\*

\*Оборудование за которое не начислен штраф



### Реквизиты коллекционерских компаний



Стартовая



**Задолженность по тарифному плану + штраф за оборудование + непереуступленное оборудование\***  
**\*Оборудование за которое не начислен штраф**

Оборудование за которое не начислен штраф

поступила и поэтому задолженность была передана коллекторской компании (1).  
Договор с нашей компанией расторгнут.

**БЫЛ ВЫСТАВЛЕН ШТРАФ** – на примере

А решить вопрос по оплате задолженности Вы можете с коллекторской компанией **(1)**. Контакты указаны в информационном письме.

Если информационное письмо не было получено – предоставить реквизиты коллекторской компании.

Если Вы хотите продолжить пользоваться нашими услугами, мы можем оформить новый договор.

Digitized by srujanika@gmail.com

«И.О., так как задолженность уже передана, то согласно статьи 514 Гражданского... Указания... правовые основания для приема обжалования Компанией ответственности»

Для консультантов ЦС

**Статья 514** К новому кредитору переходят права первоначального кредитора в объеме и на условиях, которые существовали на момент перехода этих прав

© 2010 Pearson Education, Inc.

1

ри обращении абонентов с вопросами по возврату переуступленного оборудования -  
**«Гидики работы с обращениями по переуступленной задолженности абонентов»**

## по переуступленной задолженности абонентов

Выставленные счета	Сервис	Кредитование	Промо
<a href="#">Сальдо</a>	ТБ-Интернет	Да	Доступно
<a href="#">Сальдо online</a>	<b>Максимально возможная скидка по договору</b>		
-332.80	Размер скидки, %	0	

Дата	Сервис	Тип	Начислено	Оплачено					
► 09-2016	Цифровое ТВ	Начисление штрафа (Штраф за неповернення, пошкодження картки авторизації Сопах(ШТ_085))	2	-100.00 0.00					
▼ 09-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса		0.00 393.80					
Дата	Сумма	Примечание	Дата ввода	Автор					
30-09-2016	39.00	«Оплата цены долга от ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016).	04-10-2016	admin					
30-09-2016	393.80	«Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016).	04-10-2016	admin					
► 09-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса	0.00	39.00					
► 06-2016	Интернет	Абонентская плата	-9.00	0.00					
► 06-2016	Цифровое ТВ	Абонплаты	-49.50	0.00					
История услуг и дополнительных услуг									
Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений	Примечание
	Дата с	Дата по							
ТБ+Интернет	01-05-2016	27-06-2016	Львів: Мінімальний обсяг послуги ТБ+Інтернет (L_1135)	Регулярный	72.00	72.00	admin	Переуступка долга абонента	«Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016). Есть непереуступленное оборудование» (Отключен за долг.)
ТБ+Интернет	13-11-2015	30-04-2016	Львів: Заметіль HD + 100(Docsis) (L_1815)	Акционный	165.00	180.00	admin	Смена тарифной модели	
ТБ+Интернет	03-11-2015	12-11-2015	Львів: Заметіль HD + 100(Docsis) (L_1815)	Акционный	165.00	180.00	admin	Отключен за долг	
История дополнительных услуг									
Цифровое ТВ	03-11-2015	30-09-2016	Недання в користування HD TV-тюнера (tuner HD_null)	Регулярный	0.00	0.00	admin		«Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016). Есть непереуступленное оборудование»
Цифровое ТВ	28-04-2016	30-04-2016	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Цифровое ТВ	06-04-2016	17-04-2016	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Цифровое ТВ	24-03-2016	26-03-2016	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Интернет	03-11-2015	30-09-2016	Недання в користування кабельного модема (modem_null)	Регулярный	0.00	0.00	admin		«Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016). Есть непереуступленное оборудование»
История изменения по договору									
Вкладка СД «Договор»					Уведомления абонента по договору				
История по карточкам ЦТВ									
Серия	Номер	Дата привязки	Дата отвязки	Город выдачи	Склад Выдачи		Город приема	Склад приема	
01372	477352	03-11-2015	30-09-2016	Львів	Склад ТОВ "БІТЕЛ-УКРАЇНА" Львів		Львів	ЦСТ_Мотрунич Н. А. Львів	
История по MAC адресам									
История по оборудованию: Интернет									
Период эксплуатации			Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание	
Дата с	Дата по	(3)	Arris CM820	BCCAB5FE22A7		Возврат/аренда_исправен	Цинбала		
История по оборудованию: Аналоговое ТВ									
История по оборудованию: Цифровое ТВ									

Дата с	Дата по	Номер	Серийный номер	Нас.	Статус	Автор	Примечание
2015-11-03 00:00:00	2016-10-21 00:00:00	3	Access HD DCD-7304	00638357922	Возврат/аренда_исправен	Цимбала	

▶ История по оборудованию: ТБ+Интернет

Общая информация | Трафик Интернет | Финансовая информация | Договор | Мониторинг Интернет | Диагностика ЦТВ | Обращения | Продажи | Ордера | Документы

**Вкладка СД «Файлы»**

Download 

Название	Тип документа	Дата создания	Помечены для удаления
Скачиваний документ.pdf	Акт приема-передачи Оборудования	2016-10-21 16:32:28	Цимбала 
img289.pdf	Полный пакет копий документов	2015-11-14 16:22:18	Марченко 

## Задолженность по тарифному плану + штраф за оборудование

поэтому задолженность была передана коллекторской компании (1).  
Договор с нашей компанией расторгнут. Сейчас нашей Компании Вы уже ничего не должны.  
Вашите вопрос по оплате задолженности Вы можете с коллекторской компанией (1) Константина указанном в

ить вопрос по оплате задолженности Вы можете с коллекторской компанией (1). Контакты указаны в информационном письме.

**Если Вы хотите продолжить пользоваться нашими услугами, мы можем оформить новый договор.**

Если вы хотите продолжить пользоваться нашими услугами, мы можем оформить новый договор.

«ИО, так как задолженность уже передана, то согласно статьи 514 Гражданск

1 / 1 ( 1 )

К новому кредитору переходят права первоначального кредитора в объеме и на условиях, которые существовали на момент перехода этих прав

ANSWER

7

**при обращении абонентов с вопросами по возврату переуступленного оборудования  
подкоды работы с обращениями по переуступленной задолженности абонентов »**

по переуступленной задолженности абонентов

Интернет Финансовая информация Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи  
Платежи Статус кредитования

Сальдо на 28-09-2016 равно -201.57		Размер скидки, %	0
Платежи			
Дата	Сервис	Тип	
► 09-2016	Цифровое ТВ	Начисление штрафа (Штраф за неповернення, пошкодження картки авторизації Сопах(ШТ_085))	2
► 09-2016	ТБ+Интернет	Корректироека баланса	0.00
► 09-2016	ТБ+Интернет	Корректироека баланса	0.00
► 05-2016	Цифровое ТВ	Абонплаты	-4.03
► 05-2016	Цифровое ТВ	Абонплата за доп сервис (Рівне: Надання в користування ТВ-тюнера (RV209))	-2.08
► 04-2016	Цифровое ТВ	Абонплаты	-25.00

История услуг и дополнительных услуг									
Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений	Примечание
	Дата с	Дата по							
Цифровое ТВ	01-04-2016	05-05-2016	Рівне: Мінімальний обсяг послуги доступу до пакетів телепрограм (RV_1000)	Регулярный	25.00	25.00	admin	Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016)» (Отключен за долг.)	1
Цифровое ТВ	01-11-2015	31-03-2016	Базовий цифровий Україна і світ (RV_130)	Регулярный	97.00	97.00	admin	Смена тарифной модели	
Цифровое ТВ	01-08-2015	14-09-2015	Рівне: Мінімальний обсяг послуги доступу до пакетів телепрограм (RV_1000)	Регулярный	25.00	25.00	admin	Отключен за долг	

История дополнительных услуг								
Название	Описание	Время	Сумма	Статус	Платеж	Логин	Пароль	Автомат.
Цифровое ТВ	Базовий цифровий Україна і світ (RV_130)	06-05-2015 31-07-2015	97.00	Регулярний	97.00	admin	Смена тарифной модели	
Цифровое	Рівнє: Мінімальний обсяг послуги доступу до	01-05-2015 05-06-2015	95.00	Регулярный	95.00	Левченко Н	Смена тарифной	

Цифровое ТВ	01-06-2012	30-09-2016	План: Надання в користування TV-Понера (RV209)	Регулярний	20.00	20.00	admin	догла ТОВ «ФК «ЕАП» (30.09.2016)»
Цифровое ТВ	06-03-2016	31-03-2016	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin	Ночная блокировка

Цифровое ТВ	16-07-2015	31-07-2015	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Цифровое ТВ	16-07-2015	20-07-2015	Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка

ТВ	16-05-2015	29-05-2015	долж	Регулярный	0.00	0.00	адмп	Почная блокировка
Цифровое			Ограничение в предоставлении услуги ЦТВ за					

История изменения по договору  
Уведомления абонента по договору

История по карточкам ЦТВ							
Серия	Номер	Дата привязки	Дата отвязки	Город выдачи	Склад Выдачи	Город приема	Склад приема
02083	446044	09-03-2012	30-09-2016			Рыбинск	Переуступка долга Рыбинск

10 of 10

История по MAC адресам

**Серийный номер**

## История по оборудованию: Аналоговое ТВ

17266

10 of 10



## Задолженность по тарифному плану

«И.О., Вам были отправлены несколько уведомлений о необходимости оплатить задолженность. Оплата не поступила и поэтому задолженность была передана коллекторской компании **(1)**.

Договор с нашей компанией расторгнут. Сейчас нашей Компанией Вы уже ничего не должны.

Решить вопрос по оплате задолженности Вы можете с коллекторской компанией **(1)**. Контакты указаны в информационном письме.

Если Вы хотите продолжить пользоваться нашими услугами, мы можем оформить новый договор.

**Если информационное письмо не было получено** – предоставить реквизиты коллекторской компании (перейди по ссылке «Дополнительные вопросы» и см. в методике ниже). Какой именно коллекторской компании переуступлен долг см. в СД в блоке «История услуг и дополнительных услуг» **(1)**)

На нашем примере видно, что абонент оплатил задолженность на расчетный счёт Компании ВОЛЯ **(2)**.

В таком случае необходимо проинформировать абонента, что эти деньги будут ему возвращены, а долг необходимо оплатить на расчетный счёт коллекторской компании.

## Дополнительные вопросы



Общая информация	Трафик Интернет	Финансовая информация	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы
Услуга ТБ+Интернет	Платежи	Выставленные счета	Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности				
Диапазон дат все	Сальдо	Сальдо online	ТБ+Интернет	Нет	Доступно				
Сальдо на 28-06-2016	Сальдо	Сальдо online			Максимально возможная скидка по договору				

Сальдо на 28-06-2016 равно **81.29**

## Платежи

**2**

Оплачено

Дата	Сервис	Тип	Начислено	Оплачено
10-2016	ТБ+Интернет	Платежка	0.00	82.00
06-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса	0.00	74.95
	Дата	Сумма	Примечание	Дата ввода Автор
30-06-2016	6.34	«Оплата цены долга от ООО «Росвен Инвест Украина» (30.06.2016).		04-07-2016 admin
30-06-2016	74.95	«Переуступка долга ООО «Росвен Инвест Украина» (30.06.2016).		04-07-2016 admin
► 06-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса	0.00	6.34

## История услуг и дополнительных услуг

Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений	Примечание
	Дата с	Дата по							
Аналоговое ТВ	14-08-2015	07-11-2015	Обухів: Соцальний(Ек) (Ov_034)	Регулярный	31.00	31.00	admin	Переуступка долга абонента	«Переуступка долга ООО «Росвен Инвест Украина» (30.06.2016)»(Отключен за долг.)
Аналоговое ТВ	09-01-2014	10-08-2015	Обухів: Соцальний(Ек) (Ov_034)	Регулярный	31.00	31.00	admin	Отключен за долг	1
Интернет	01-10-2015	07-11-2015	Мінімальний обсяг послуги доступу до Інтернету (900)	Регулярный	15.00	15.00	admin	Переуступка долга абонента	«Переуступка долга ООО «Росвен Инвест Украина» (30.06.2016)»(Отключен за долг.)

## История дополнительных услуг

Интернет	08-09-2015	30-09-2015	Ограничение в предоставлении услуги Интернет за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Интернет	11-06-2015	30-06-2015	Ограничение в предоставлении услуги Интернет за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Интернет	26-05-2015	31-05-2015	Ограничение в предоставлении услуги Интернет за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Интернет	19-04-2015	30-04-2015	Ограничение в предоставлении услуги Интернет за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка
Интернет	24-03-2015	31-03-2015	Ограничение в предоставлении услуги Интернет за долг	Регулярный	0.00	0.00	admin		Ночная блокировка

**Вкладка СД «Договор»**

## История изменения по договору

Уведомления абонента по договору

История по карточкам ЦТВ

История по MAC адресам

## История по оборудованию: Интернет

Период эксплуатации	Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание
Дата с	Дата по					
2013-12-29 16:14:48	CPE (оборудование пользователя, Ethernet)	-	74d02b13be99	Привязан MAC	Богачук	CPE (оборудование пользователя, Ethernet)

## История по оборудованию: Аналоговое ТВ

Период эксплуатации	Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание
Дата с	Дата по					

## История по оборудованию: Цифровое ТВ

Период эксплуатации	Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание
Дата с	Дата по					

## История по оборудованию: ТБ+Интернет

Назад



Стартовая



## Задолженность по тарифному плану + непереуступленное оборудование\*

\*Оборудование за которое не начислен штраф

«И.О., Вам были отправлены несколько уведомлений о необходимости оплатить задолженность. Оплата не поступила и поэтому задолженность была передана коллекторской компании (2).

Договор с нашей компанией расторгнут.

Вам необходимо вернуть установленное у Вас оборудование, а именно \_\_ (указать оборудование, которое установлено у абонента (1)).

Решить вопрос по оплате задолженности Вы можете с коллекторской компанией \_\_ (2). Контакты указаны в информационном письме.

Если Вы хотите продолжить пользоваться нашими услугами, мы можем оформить новый договор.

**Если информационное письмо не было получено** – предоставить реквизиты коллекторской компании (перейди по ссылке «Дополнительные вопросы» и см. в методике ниже). Какой именно коллекторской компании переуступлен долг см. в СД в блоке «История услуг и дополнительных услуг» (2))

На нашем примере видно, что абонент оплатил задолженность на расчетный счет Компании ВОЛЯ (3).

В таком случае необходимо проинформировать абонента, что эти деньги будут ему возвращены, а долг необходимо оплатить на расчетный счет коллекторской компании.

### Дополнительные вопросы



Общая информация	Трафик Интернет	Финансовая информация	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы
------------------	-----------------	-----------------------	---------	---------------------	-----------------	-----------	---------	--------	-----------

Услуга	ТБ+Интернет	Платежи
Диапазон дат	Все	Выставленные счета
Сальдо на	28-09-2016	Сальдо
Сальдо на 28-09-2016 равно -27.69		

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
ТБ+Интернет	Да	доступно
Максимально возможная скидка по договору		
Размер скидки, %		0

Платежи						Начислено	Оплачено
Дата	Сервис	Тип					
► 10-2016	ТБ+Интернет	Платежка				0.00	28.00
► 09-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса				0.00	25.20
► 09-2016	ТБ+Интернет	Корректировка баланса				0.00	2.49
► 02-2016	Интернет	Абонентская плата				-12.50	0.00
► 02-2016	Аналоговое ТВ	Абонплата				-12.50	0.00
► 01-2016	Интернет	Абонплаты				-12.50	0.00

История услуг и дополнительных услуг								
Услуга	Период действия услуги		Пакет	Тип пакета	Стоимость для абонента	Регулярная стоимость	Автор изменений	Причина изменений
	Дата с	Дата по						
ТБ+Интернет	05-12-2015	29-02-2016	Тимчасове припинення послуги Deep Sleep (АТБ+Интернет) (8881)	Регулярный	25.00	25.00	admin	Переуступка долга абонента
ТБ+Интернет	03-11-2015	04-12-2015	Базовий ТВ "Україна"(АТВ) + 60 Мбіт/с (Docsis) (L167)	Регулярный	140.00	140.00	Середницька М.	Смена тарифной модели
История дополнительных услуг								
Интернет	03-11-2015	30-09-2016	Надання в користуванні кабельного модема (modem_null)	Регулярный	0.00	0.00	admin	«Переуступка долга ТОВ «ФК «ЕАПБ» (30.09.2016). Есть непереуступленное оборудование» (Отключен.)

История изменения по договору							
► Уведомления абонента по договору							
► История по карточкам ЦТВ							
► История по MAC адресам							
▼ История по оборудованию: Интернет							
Период эксплуатации		Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание
Дата с	Дата по	1 Arris CM820	E8892CB150AF		Исправен/аренда	Коновал	
► История по оборудованию: Аналоговое ТВ							
▼ История по оборудованию: Цифровое ТВ							
Период эксплуатации		Модель	Серийный номер	MAC	Статус	Автор	Примечание
Дата с	Дата по						
► История по оборудованию: ТБ+Интернет							

Назад



Стартовая



**Коллекторы работают временно**  
(нет отметки «Переуступка долга»)

«И.О., Вам были отправлены несколько уведомлений о необходимости оплатить задолженность. Оплата не поступила и поэтому Компания была вынуждена передать задолженность в коллекторскую компанию. Для закрытия задолженности, необходимо оплатить \_\_ грн. по Вашему договору (1)

**Информация:** название коллекторской компании + период работы + сумму долга, которую необходимо оплатить на счёт Воли, отображается в «Выставленные счета»

Общая информация Трафик Интернет Финансовая информация Договор Мониторинг Интернет Диагностика ЦТВ Обращения Продажи Ордера Документы Файлы

Услуга ТБ+Интернет Платежи Выставленные счета

Диапазон дат 3 мес Сальдо на 01-11-2016 Сальдо Сальдо online

Статус кредитования		
Сервис	Кредитовать ?	Проверка лояльности
ТБ+Интернет	Да	Доступно

Максимально возможная скидка по договору		
Размер скидки, %	0	

Выставленные счета							
Номер счета	Дата	Сервис	Тип	Период		Сумма	Автор
С	По						
957089622/256839	05-10-2016	ТБ+Интернет	CREDITEXPRESS	03-10-2016	26-12-2016	1164.35	1 admin
955289253/256839	03-10-2016	ТБ+Интернет	Счет	01-10-2016	31-10-2016	1164.34	admin

Способы оплаты



Должник по адресу не проживает

И.О., для того, чтобы решить возникший вопрос, я рекомендую Вам обратиться в ближайший Центр современных технологий с документами на право собственности квартиры, документом, удостоверяющим личность и оформить Заявление установленного образца. Также, можно подать все необходимые документы в электронной форме (заявление обязательно с подписью) или непосредственно коллекторской компании.

Я оплатил задолженность на расчетный счет Воли. Что необходимо делать?

Консультанту необходимо убедиться в том, что оплата поступила на счет.

Деньги поступили на счет

И.О., да, действительно средства поступили на счет. Теперь Вы можете пользоваться услугами в полном объеме.

Деньги НЕ поступили на счет

И.О., денежные средства НЕ поступили на счет.

Консультант сверяет информацию по квитанции

Стартовая



## Реквізити коллекторських компаній

<b>ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА»</b>  <b>Контактний номер телефона:</b> 0444920550 или 0443540343.	<b>ТОВ «РОСВЕН ІНВЕСТ УКРАЇНА»</b> р/с: 26505455000044 Банк-получатель: АТ ОТП Банк МФО 300528, ЄДРПОУ 37616221  або р/р: 26506012022901 Банк-отримувач: ПАТ АЛЬФА-БАНК МФО: 300346 ЄДРПОУ: 37616221 Призначення платежу: оплата боргу по справі (реєстраційний номер 9 цифр)
<b>Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Європейська агенція з повернення боргів»</b> <b>Контактні телефони:</b> 044-499-85-99; 0-800-30-23-30	<b>Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»</b> р/с: 26500000127001 Банк получатель: АТ «ТАС Комбанк» МФО 339500 ЄДРПОУ 35625014 Погашення заборгованості за Договором/Протоколом № «платник: «ФІО должника», ПИН дела

Назад

Стартовая