

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „НЕТГАРД“ ООД, предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми с удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 00083 / 06.08.2010 г.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия към договора между „НЕТГАРД“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, ул. Велико Търново № 67, вписано в Търговския регистър към АВ под ЕИК 115897336, тел. 032510115, e-mail: office@netguard.bg, адрес за кореспонденция: гр. Пловдив, бул. “Кн. Мария Луиза” 69 В, представлявано от Николай Семерджиев - Управител, дружеството, наричано по-долу за краткост ОПЕРАТОР и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по посочената по-горе регистрация по Обща лицензия чрез далекосъобщителна мрежа за пренос на данни, наричана по - долу МРЕЖАТА.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор.

5. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след приемането или изменението им.

6. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги публикува на Интернет страницата си office@netguard.bg и на подходящи общодостъпни места, включително във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

7. Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им и имат действие спрямо всички абонати, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната услуга.

8. В срок от 30 (тридесет) дни след публикуването на Общите условия всички ПОТРЕБИТЕЛИ с действащ договор за услугата, които не са съгласни с тях, имат право да поискат прекратяване на договора си като попълнят писмено предизвестие в офис, обслужващ мрежата на ОПЕРАТОРА или по друг, изрично оповестен в договора начин. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по действащ договор за услугата не е заявил писмено, че не приема Общите Условия, същите се считат за приети.

9. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

10. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

10.1. Услугата "Достъп до Интернет чрез кабелен модем", сертифициран по стандарт DOCSIS.

10.2. Услугата "Достъп до Интернет базиран на LAN технология".

11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да закупи от ОПЕРАТОРА крайни устройства по цени и условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да закупи от ОПЕРАТОРА крайни устройства при условия на разсрочено плащане, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него. Договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

13. ОПЕРАТОРЪТ има право да отдава под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ при условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

14. ОПЕРАТОРЪТ има право да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване при определени срокове и условия, посочени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

15. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване срещу заплащане на парична гаранция от ПОТРЕБИТЕЛЯ, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът няма задължителен минимален срок.

16. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайното устройство-кабелен модем в пълен комплект, включващ:

16.1. модем

16.2. кутия

16.3. инсталационен компакт диск

16.4. адаптер

16.5. мрежов кабел

16.6. USB кабел

17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползва крайно устройство, своя собственост. Договорът може да бъде с минимален задължителен срок. Устройството трябва да

е съвместимо с мрежата на ОПЕРАТОРА, като съвместимостта се установява с подписването на констативен протокол след предварително извършен тест на оборудването в посочен технически офис на ОПЕРАТОРА.

18. За всички устройства, упоменати в т. 11, 12, 13, 14, 15 ОПЕРАТОРЪТ осигурява 12 (дванадесет) месечен гаранционен срок, както и след гаранционно обслужване, освен в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно причини тяхната повреда или унищожаване.

19. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ инвалиди и лица със специални социални нужди с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.

20. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА като всеки потребител с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките сключва нов договор с ОПЕРАТОРА, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго.

21. Доколкото не следва друго от сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ писмен договор, предоставянето на услугата следва да започне до:

21.1. 5 (пет) работни дни след свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА след подаването на обикновена заявка;

21.2. 2 (два) работни дни след свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА след подаването на експресна заявка;

21.3. при други срокове, уточнени изрично между страните;

22. Свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА, имащо отношение към т. 21.1 и т.21.2 се извършва в рамките на 5 (пет) работни дни от подаването на заявка от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23. За да използва услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да отговаря на посочените по-долу изисквания за необходимо техническо оборудване:

23.1. персонален компютър с Ethernet интерфейс (мрежова карта) или свободен USB порт;

23.2. операционна система, осигуряваща правилното функциониране на услугата;

Минималните изисквания за системата са:

23.2.1. операционна система- минимум Windows 98 или друга;

23.2.2. оперативна памет- минимум 64 МВ;

23.2.3. процесор -минимум 600 МHz;

23.2.4. харддиск минимум 20В;

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

24. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила от датата на подписването му или инсталирането на крайното устройство - кабелния модем, в зависимост от това кое от събитията настъпи първо.

25. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, дължими неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и др. от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Договорът, сключен като срочен продължава действието си за неопределен срок при липса на едностранно писмено 30 - дневно изявление (предизвестие) за прекатяването му от всяка една от страните, предоставено преди изтичането на задължителния срок на договора.

28. Сумите по т.40 и начина на ползване на техническото оборудване, скоростите, както и всички допълнителни параметри на услугата се посочват в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него.

29. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

29.1. по взаимно съгласие;

29.2. при наличие на извънредни обстоятелства (форсмажорно събитие);

29.3. при промяна на съществуващото законодателство;

29.4. при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

30. Измененията на договора влизат в сила от 1-во число на месеца, последващ датата на промяната.

31. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

32. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали договора едностранно без предизвестие в следните случаи:

32.1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни данни, относно мястото на ползването на услугата и др.;

32.2. при неплащане на дължимо възнаграждение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 10 (десет) календарни дни, след датата, в която е дължимо плащането, като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане;

32.3. при всяко неизпълнение на друго договорно задължение от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

33. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, освен в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е сключил срочен договор, съгласно т.27 от настоящите Общи условия.

34. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява в следните случаи:

34.1. в сроковете, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

34.2. едностранно от всяка една от страните, след изтичане на първоначалния срок на договора, включително при сключен безсрочен договор, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие;

34.3. при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съдебното решение;

34.4. незабавно, при настъпване на форсмажорни обстоятелства;

34.5. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до края на месеца, предхождащ влизането в сила на промяната на ценовата листа на ОПЕРАТОРА, освен в случаите, когато в договора не е посочено друго;

34.6. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 73.8 от тези Общи условия;

34.7. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 74.2, 74.3 и 74.4 от тези Общи условия;

34.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

34.9. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия и отнемане на Лицензията;

35. Прекратен, поради неплащане на дължими суми от ПОТРЕБИТЕЛЯ договор може да бъде продължен при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати всички дължими от него суми на ОПЕРАТОРА по начините и условията, които са посочени в договора и допълнителните споразумения към него.

36. С оглед предоставянето на услугата, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

36.1. адрес на ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

36.2. адрес за кореспонденция и телефони за контакти;

36.3. лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

36.4. подписан Договор за доставка на далекосъобщителни услуги чрез кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА;

36.5. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ от документ за самоличност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице;

36.6. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включващи: Удостоверение за актуално състояние, ЕИК по БУЛСТАТ и Данъчен номер, Седалище на фирмата, идентификационни данни на МОЛ, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е юридическо лице;

36.7. пълномощно, в случаите, когато договарът не се сключва от управителя на юридическото лице или от титуляра по договор физическо

36.8. договор за наем или писмена декларация от страна на наемодателя за неговото съгласие за ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато услугата се предоставя в имот, който се ползва под наем от титуляра по договора достъп до Интернет;

36.9. писмена декларация от титуляра по договора за кабелна телевизия за съгласието му за ползване на услугата достъп до Интернет от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите, когато титулярите по двата договора са различни;

37. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора с ОПЕРАТОРА, освен с изричното писмено съгласие на последния.

38. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключване на договор с определено лице в следните случаи:

38.1. при непредоставяне от страна на лицето на данни, изисквани от ОПЕРАТОРА и необходими за сключването на договора;

38.2. при непредоставяне на ОПЕРАТОРА на поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

38.3. при наличие на неизпълнение от страна на лицето на задължение по друг съществуващ договор с ОПЕРАТОРА;

РАЗДЕЛ IV

ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ

39. Отчитането на сметките започва от датата на инсталиране на крайното устройство, което се удостоверява с подписването на приемо- предавателен протокол. Това предполага, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и услугата работи

40. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на ОПЕРАТОРА една или няколко от следните такси:

40.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договарът;

40.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, които са избрани в договора;

40.3. такси за предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване, съгласно конкретните условия, посочени в договора;

40.4. парична гаранция срещу предоставено от ОПЕРАТОРА за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване;

40.5. стойността на допълнително генерирания трафик в случаите на лимитиран по трафик достъп до Интернет. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати изцяло надвишения трафик, независимо от евентуална подадена жалба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на Раздел XIII;

40.6. еднократна такса за преместване ползването на услугата на нов адрес;

40.7. месечна такса за поддръжка на мрежата, съгласно подписан договор;

41. Цената по точка 40.1 се дължи за включване към МРЕЖАТА и се заплаща заедно с таксата за предоставено оборудване (т.40.3) и първия месечен абонамент (т.40.2) при сключване на индивидуалния договор. Дължимата сума на първия месечен абонамент е пропорционална на броя на дните на ползване на услугата в месеца, считано от датата на инсталиране на крайното устройство съгласно т.39.

42. Цената по точка 40.1 не подлежи на връщане при прекратяването на договора.

43. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща месечните такси за ползване на услугата от 1 до 15 число на всеки месец, или да предплаща, ако това е упоменато в индивидуалния договор. В случай на забавяне на плащането, ОПЕРАТОРЪТ има право да прелати предоставянето на услугата на 16-то число без да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за това. ОПЕРАТОРЪТ възстановява услугата след извършване на плащането, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати и текущата такса в пълен размер.

44. ОПЕРАТОРЪТ актуализира дължимите месечни такси на ПОТРЕБИТЕЛЯ на всяко 1 -во число от месеца.

45. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да получава информация за дължимите суми в Интернет страницата на ОПЕРАТОРА на office@netguard.bg, предоставени при сключването на договора потребителско име и парола за достъп.

46. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени, при всяка от използваните форми на разплащане.

47. ОПЕРАТОРЪТ изпраща данъчна фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изискуемото плащане, при наличието на законово или друго изискване за получаването на такава до 15-то число на текущия месец.

48. Неполучаването на сметката не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да заплати дължимите суми по в срока по т.43.

49. Всички плащания се извършват:

49.1. в брой във всички офиси, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА;

49.2. по банков път, с банкови детайли, оповестени в договора;

49.3. чрез системата Ерау;

49.4. чрез системата Брау;

50. Плащането на задълженията ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на ПОТРЕБИТЕЛЯ или след заверяването с тази сума на банковата сметка на ОПЕРАТОРА. Частичните плащания не се считат за плащания в изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

51. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ предплаща услугата, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да издаде фактура в 5-дневен срок от датата на плащането. При прекратяване на договора, предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси подлежат на възстановяване, освен в случаите на срочен договор, както и в случаите на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията му съгласно т. 74.15, 74.16 и 74.18.

52. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез Интернет сайта office@netguard.bg, както и във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите си.

53. Цените, посочени в настоящите Общи условия, както и сроковете могат да бъдат променяни едностранно от ОПЕРАТОРА, който уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез публикуване на промяната в местен или национален ежедневник, уеб страницата си office@netguard.bg или по друг подходящ начин в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила. Промяната не се отразява на потребителите, сключили срочен договор, освен ако не е в техен интерес.

54. При несъгласие с промените в т.53, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изпрати писмено предизвестие до края на текущия месец за прекратяване на Договора като заплаща всички дължими суми и неустойки (при срочни договори) към момента на прекратяване на договора.

55. Ако до изтичането на срока, посочен в т.54, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпрати предизвестие до ОПЕРАТОРА, промяната влиза в сила автоматично за всички потребители.

56. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на ОПЕРАТОРА, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи такса за преместване съгласно т.40.6. Ако адресът на преместване е извън мрежата на ОПЕРАТОРА, Договорът се прекратява, при установените в него и допълнителните споразумения към него условия и срокове като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА всички дължими суми към момента на прекратяване на договора, както и неустойките в случаите на сключен срочен договор.

57. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.

58. При услуги с лимитиран месечен трафик ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност да продължи да ползва услугите над стойността на заявения месечен тарифен план срещу сума с минимален размер, определен в ценовата листа на ОПЕРАТОРА. Тази сума е дефинирана като кредитен лимит и се

предоставя от ОПЕРАТОРА само след изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

59. ОПЕРАТОРЪТ може да договаря индивидуален размер на кредитния лимит с ПОТРЕБИТЕЛИ при условие, че:

59.1. са редовни платци;

59.2. ползват повече от една услуга;

60. ОПЕРАТОРЪТ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по начин, указан в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него, за изчерпването на кредитния лимит по т.58 при достигане на 75% от установения размер.

61. След получаване на уведомлението по т.60, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да внесе гаранционна сума, обезпечаваща плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит.

62. При неизпълнение на т.60 ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата и да изиска заплащане на дължимите суми.

63. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати временно за срок до 3 (три) месеца ползването на услугата с писмено предизвестие заявка до края на текущия месец като заплаща всички задължения до момента на влизане в сила на заявката, което е 1-во число на следващия месец. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.

64. При предсрочно прекратяване на договор със задължителен минимален срок, във всички случаи освен т.65, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на:

64.1. упоменат в договора процент от оставащите месечни такси до изтичането на срока, за който е сключен договорът, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване във вида и състоянието съгласно т.16 и при условията на т.74.16 и т. 74.18;

64.2. оставащите вноски за срока на договора, в случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство;

65. При предсрочно прекратяване на договор в рамките на 5 (пет) дни от датата на сключването му съгласно т.24, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи неустойка за предсрочно прекратяване. ОПЕРАТОРЪТ задържа платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси съгласно т.40, като изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови предоставеното оборудване във вида по т.16 и в състоянието, в което го е приел.

66. Във всички случаи на прекратяване на срочен договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща текущата месечна такса, независимо дали е използвал услугата през този период.

67. В случаите на повредено оборудване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато то е собственост на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща стойността на модема съгласно актуалната ценова листа на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ V

Права на ОПЕРАТОРА

68 ОПЕРАТОРЪТ има право:

68.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

68.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми като такси за предоставените услуги в сроковете, определени в Раздел IV на тези Общи условия;

68.3. да дава писмено или чрез електронна поща или по друг аудиовизуален начин указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

68.4. да продава, дава под наем, предоставя за ползване и на разсрочено плащане срещу заплащане както и без заплащане на суми (в случай на промоция) крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства, освен в случаите на виновно поведение или неизпълнение на задължения по договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

68.5. да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на цените по т.40.2 в сроковете, определени в договора и настоящите Общи условия като ОПЕРАТОРЪТ има право да търси дължимите му се суми с всички съдебни и извънсъдебни средства. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

68.6. да променя ценовата си листа за услугите при промени на пазарната конюнктура и/или на нормативната уредба на Република България при условията на т. 52 и 53;

68.7. да спира предоставянето на услуги, да изключва Потребителя от мрежата и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 74.2, 74.3 и 74.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се установява в присъствието на технически екип на ОПЕРАТОРА и/или постоянен мониторинг и контрол на трафика на ПОТРЕБИТЕЛЯ като при констатирана злоупотреба се прекратява достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата;

68.8. да получава неустойките, предвидени в настоящите Общи условия, договора както и допълнителните споразумения към него;

68.9. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

68.10. в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

68.11. на собственост върху модема, предоставен на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с изключение на случаите по т.11 и т.12, като в случаите на т.12 ОПЕРАТОРЪТ си

запазва правото на собственост върху модема до момента на заплащане на последната вноска;

68.12. да задържи паричната гаранция или да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ стойността на крайното устройство съгласно т.11 и ценовата листа на ОПЕРАТОРА във всички случаи на виновна повреда или унищожаване на крайното устройство от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато устройството е собственост на ОПЕРАТОРА;

68.13. да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ връщане на крайното устройство при прекратяване на договора, във всички случаи, когато модемът е собственост на ОПЕРАТОРА. В случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство ОПЕРАТОРЪТ има право да задържи изплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ до момента на прекратяване на договора месечни вноски за придобиване на собствеността върху модема;

РАЗДЕЛ VI

Задължения на ОПЕРАТОРА

69.ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

69.1. да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане, в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

69.1.1. Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

69.1.2. Качеството на услугите;

69.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т.69:1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

69.2.1. да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

69.2.2. да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

69.2.3. да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

69.2.4. да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

69.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА през целия срок на договора 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

69.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност, като си запазва правото да предлага търговска отстъпка, при условията, посочени в т.20 на настоящите общи условия.;

69.5. да активира услугите предмет на раздел II, което включва посещение на компетентен представител на ОПЕРАТОРА на адреса на ползване на услугата от

страна на клиента, инсталиране на крайното устройство, настройка и демонстрация на Интернет връзката; но не включва действия свързани с изграждане, разширяване и поддръжка на вътрешната компютърна мрежа на клиента, както и с инсталиране на допълнителен софтуер, извън необходимия за предоставяне на услугата съгласно т. 16.3.

69.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, чрез електронната поща или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 3 (три) дни преди ефективното ѝ прекъсване;

69.7. предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

69.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане от негова страна, разпечатка от тези разплащания;

69.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни държавни органи;

69.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, съгласно настоящите общи условия т.21, освен в случаите, в които се налага поради сложност на достъпа, за което страните се уведомяват предварително;

69.11. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и да привежда мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

69.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на:

69.12.1. подаването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на сигнал за повреда на телефоните на центъра за обслужване на клиенти на ОПЕРАТОРА или по друг указан в индивидуалния договор начин;

69.12.2. подаването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на сигнал за повреда в офисите, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА;

69.12.3. установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА посредством негови служители и задължително при предоставен достъп;

69.13. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води подходящ регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

69.14. да уведомява писмено или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

69.15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

69.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в настоящите Общи условия съгласно т.33 и 34;

69.17. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;

69.18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

69.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни - съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията;

69.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;

РАЗДЕЛ VII

Отговорност на ОПЕРАТОРА

70. При забава на активирането на услугите по т.21 от настоящите Общи условия, която не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Това задължение на ОПЕРАТОРА отпада, в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се ползва услугата.

71. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва доказано по вина на ОПЕРАТОРА услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно тези Общи условия.

72. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за повреди и затруднения в достъпа до Интернет, дължащи се на причини извън рамките на кабелно- разпределителната мрежа.

РАЗДЕЛ VIII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

73. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

73.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА съгласно утвърдена и оповестена процедура за включване от страна на ОПЕРАТОРА;

73.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

73.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т.69.13 от настоящите Общи условия или договора, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

73.4. да искат информация и справки по телефона съгласно Общите условия и договора относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

73.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по тези Общи условия съгласно т. 69.17 и Раздел XIII;

73.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

73.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването, в случай че е осигурен достъп на ОПЕРАТОРА;

73.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на писмено предизвестие до и съгласието на ОПЕРАТОРА в сроковете, посочени в договора, с изключение на случаите на срочен договор.

73.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание съгласно т. 63 за период не по-голям от 3 (три) месеца, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен в случаите на сключен срочен договор;

73.10. да определят свои специалисти, които ОПЕРАТОРЪТ обучава за работа с доставените от него технически средства, когато това е необходимо, както и представители за контакти с ОПЕРАТОРА по всички въпроси, свързани с изпълнението на договора между тях;

73.11. да поискат възстановяване на достъпа до прекратената услуга след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА;

РАЗДЕЛ IX

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

74. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

74.1. в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

74.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

74.3. да не осигуряват неправомерно достъп до услугата на трети лица;

74.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задълженията си по договора. Контролът се осъществява от служители на ОПЕРАТОРА;

74.5. при желание за временно пре^атяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА в срок до края на текущия месец съгласно т.63 от Общите условия;

74.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

74.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието, съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.);

74.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не инсталират допълнителни технически устройства, както и да променят начина на свързването им без съгласието на ОПЕРАТОРА. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ наруши това свое задължение и действията му доведат до повреди или нарушаване на нормалната работа на оборудването, то разходите за отстраняването им са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА;

74.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети, нанесени на ОПЕРАТОРА при неправомерно ползване на услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ги ощетява. При доказана вреда ОПЕРАТОРЪТ ще защитава правата си по съдебен ред;

74.10. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в договора и допълнителните споразумения към него като се имат предвид и възможните промоции и търговски отстъпки, които ОПЕРАТОРЪТ може да прави за услугата;

74.11. да заплащат месечните абонаментни цени по т.40.2 от тези Общи условия, както и всички дължими неустойки при прекратяване на договор, във всички случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

74.12. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

74.13. да заплатят оставащите месечни вноски при предварително прекратяване на срочен договор или договор с разсрочено плащане на крайното устройство;

74.14. да уведомяват своевременно ОПЕРАТОРА за настъпили повреди или други проблеми в техническите устройства, които затрудняват или пречат на нормалното използване на услугата;

74.15. да съхраняват и опазват техническите средства, когато са собственост на ОПЕРАТОРА, както и да върне същите след прекратяването действието на договора във вида, в който ги е приел и по реда, уговорен в настоящите Общи условия и договора;

74.16. да съхраняват крайното устройство с грижата на добър стопанин във всички случаи, когато не придобиват собственост върху него, а в случая на разсрочено плащане на устройството от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, до момента на изплащане на последната вноска;

74.17. да уведомяват писмено в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни;

74.18. да върнат на ОПЕРАТОРА предоставеното оборудване в комплекта, оповестен в т.16 и в състоянието, в което са го приели, като се отчита обикновеното му похабяване във всички случаи, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е придобил собствеността върху крайното устройство. В случаите на невъзможност от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови пълния комплект, същият дължи заплащане на невъзстановените компоненти на оборудването по цени съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА;

74.19. да спазват чл.240 от Закона за далекосъобщенията, според който: „Който причини повреди на обществени далекосъобщителни мрежи и съоръжения, с което прекъсне или попречи на далекосъобщенията, в случай, че деянието не съставлява престъпление, се наказва с глоба от 100 до 5000 лв., като щетите се възстановяват по общия исков ред“;

РАЗДЕЛ X

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

75. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, договора и допълнителните споразумения към него.

76. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва, считано от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите, като денят на забавата е 45-ия ден след деактивиране на услугата поради неплащане.

РАЗДЕЛ XI

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

77. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

78. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т.77 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

79. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XII

Предплатен пакет услуги

80. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за ползване на услугите и чрез закупуване на предплатен пакет от услуги.

81. Параметрите на услугата, предмет на т.80 се определят на база технологичните и техническите възможности на мрежата на ОПЕРАТОРА за този тип достъп до нея и се посочват в документите, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава при закупуването на пакета, които регламентират реда и начина на ползване на предплатения пакет.

82. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цена за предплатения пакет при закупуването му съгласно актуална ценова листа на ОПЕРАТОРА.

83. Всеки потребител на предплатен пакет услуги може да стане абонат на ОПЕРАТОРА по реда на настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

84. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

85. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да отправя молби, жалби и предложения до ОПЕРАТОРА във връзка с предоставяната от последния услуга.

86. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговаря писмено на всички молби, жалби и предложения в едномесечен срок от постъпването им.

87. ОПЕРАТОРЪТ поддържа регистри на всички молби, жалби и предложения от крайни ПОТРЕБИТЕЛИ, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен казус се съхранява в регистрите 12 (дванадесет) месеца.

88. Оспорването на дължима от ПОТРЕБИТЕЛ сума като такса по договора съгласно т.40 не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение, с което оспорването се уважава, недължимо

заплатената част от сумата се възстановява или приспада от последващи задължения на платеща.

РАЗДЕЛ XIV

Приложим закон

89. По въпроси неуредени от настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XV Определения

90. По смисъла на тези Общи условия:

90.1. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО:** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

90.2. **ПОВРЕДА:** техническа неизправност с локален характер, която се изразява във влошаване качеството или пълна липса на предлаганата услуга и засяга не повече от един ПОТРЕБИТЕЛ или един етаж от жилищна сграда.

90.3. **АВАРИЯ:** значителна повреда, в резултат на която се нарушава нормалното функциониране на кабелната мрежа и която засяга повече от един етаж от жилищна сграда.

90.4. **ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИЯ:** действие, в резултат на което трайно се възстановява нормалното функциониране на кабелната мрежа. Действието може да бъде свързано с: подмяна (възстановяване целостта) на крайно устройство, кабел, елемент, токов елемент, усилвател, захранване, НОД и др.

90.5. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:**

а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;

б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели и елементи, прекъсване на електрозахранването в района, аварии и извършване на профилактики от Електроразпределение, Водоснабдяване, Топлофикация, строителни дейности, пиратски включвания и т.н.

90.6. **ПРОФИЛАКТИКА:** планова работа на техническите екипи, която се извършва с цел осигуряване на високо качество и/или подобряване на качеството на предлаганите услуги и за чието провеждане се подава предварително информация на потребителите по подходящ начин.

90.7. **КАБЕЛНО-РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА:** набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усилване, предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимно свързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за разпространение на радио - и телевизионни програми, други сигнали и други услуги до абонатите.

90.8. АБОНАТНА МРЕЖА: частта от кабелно-разпределителната мрежа, която е разположена в имота на потребителя.

90.9. НЕПРАВОМЕРНО ПОЛЗВАНЕ на услугите: всяко действие на потребителя, което противоречи на Общите условия и подписания индивидуален договор.

90.10. ДОСТЪП ДО ИМОТ: осигуряване на достъп от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ до абонатната мрежа с цел отстраняване на техническа неизправност, настройка на крайно устройство, включване, изключване на услуги, изграждане на абонатни отклонения и др.

90.11. ПРЕМЕСТВАНЕ: прехвърляне на точките за достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от един адрес на друг в рамките на кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА, като под "преместване" се разбира промяната на адреса до ниво апартамент.

90.12. СРОЧЕН ДОГОВОР: договор с минимален задължителен срок.

90.13. СКОРОСТИ: разбира се в смисъла на негарантирани скорости. Скоростите, които ОПЕРАТОРЪТ предлага като параметри на различните абонаментни планове са максимални и не се достигат във всеки един момент от ползването на услугата.

90.14. АБОНАМЕНТНА ТАКСА: цена, която потребителят, заплаща за ползване на определен вид услуга по кабелно-разпределителната мрежа за период от 1 (един) месец.

90.15. ИНСТАЛАЦИОННА ТАКСА: цената, която потребителят заплаща еднократно за изграждане на абонатно отклонение, свързване и настройка на крайно устройство и други действия, чрез които се осигурява достъп до услугите на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ XVI

91. В договора страните се идентифицират както следва:

91.1. ОПЕРАТОР: с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

91.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което е собственик на едноличния търговец,

в) юридическо лице с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

92. Всички предизвестия, допълнителни споразумения и анекси към договора следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

93. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

94. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.