



U skladu s odredbama članka 42. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013, 71/2014, dalje u tekstu: „ZEK“), kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem ZEK-a, Totalna televizija d.o.o. Zagreb, Buzinski prilaz 10, MBS 080672794, MB 2440962, OIB 80112273645 (dalje u tekstu: „Total TV“), donosi sljedeće

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA ZA USLUGU TOTAL TV

### OPĆE ODREDBE

#### UVOD Članak 1.

Ovim Općim uvjetima opisuju se uvjeti pružanja usluge distribucije radijskog i televizijskog programa putem satelitskog prijamnika za prijam signala odašiljanih putem satelita (dalje u tekstu: „Usluga Total TV“) od strane Total TV-a te prava i obveze između krajnjeg korisnika Usluge Total TV (dalje u tekstu: „Pretpatnik“) i Total TV-a.

Na odnose između Total TV-a i Pretpatnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.

Cjenik Total TV-a, koji sadrži i cijene Usluge Total TV, objavljen je na Internet stranici Total TV-a [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) (dalje u tekstu: „Total TV web“).

Ovi Opći uvjeti, obrasci zahtjeva Total TV-a te Cjenik Total TV-a dostupni su Pretpatniku na ovlaštenim prodajnim mjestima Total TV-a, Total TV webu te mogu biti dostavljeni putem pošte na zahtjev Pretpatnika pozivom na besplatni broj telefona Službe za korisnike 08009700.

Ovim Općim uvjetima regulirana su pitanja u vezi prava i obveza po pitanju opreme i programske podrške koju u svrhu pružanja Usluge Total TV, Total TV isporučuje i ugrađuje kod Pretpatnika. Za dio operativne realizacije po Pretpatničkom ugovoru zadužen je ovlašten zastupnik Total TV-a (dalje u tekstu: „Ovlašteni zastupnik“).

### PROGRAMSKI PAKETI Članak 2.

Ponuda Usluge Total TV sastoji se od različitih programskih paketa, u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali, a što je sve precizirano Cjenikom Total TV-a koji sadrži popis paketa koji su sastavni dio Usluge Total TV.

Total TV zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa iz Cjenika Total TV-a, odnosno popisa programa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjeniku Total TV-a. O svakoj izmjeni naknada iz Cjenika Total TV-a, Total TV će obavijestiti Pretpatnike.

Ako se Pretpatnik za vrijeme trajanja Pretpatničkog ugovora opredijelio i za bilo koji od dodatnih programskih paketa iz Cjenika Total TV-a, obavezan je o tome obavijestiti Total TV, i to telefonskim pozivom Kontakt centru Total TV-a na broj 0800 97 00 ili dostavljanjem pisane obavijesti Total TV-u na poštansku adresu, e-mail adresu ili broj faksa navedene u Pretpatničkom ugovoru čime Pretpatnik aktivira izabrani programski paket. Uvjet pretplate na dodatne programske pakete je aktivna pretplata na osnovni programski paket sukladno Cjeniku Total TV-a. Total TV će povodom prethodno navedene obavijesti Pretpatnika istome dostaviti pisanu obavijest – Aneks proširenja postojeće Usluge Total TV-a. Pretpatnik se sklapanjem Aneksa proširenja postojeće Usluge Total TV-a obvezuje na obavezno dodatno trajanje Pretpatničkog ugovora od 12 (dvanaest) mjeseci, računajući od dana aktivacije dodatnog programskog paketa. Pretpatniku će odmah biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa. Total TV nije odgovoran za sadržaj programa emitiranih u okviru programskih paketa na koje se Pretpatnik pretplaćuje. Total TV ne jamči Pretpatniku da vlasnik programa neće prestati s emitiranjem programa.

### ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA, OSOBNI PODACI PRETPLATNIKA I AKTIVACIJA USLUGE

#### ZAHTEJEV ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA Članak 3.

Pretpatnik podnosi Total TV-u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: „Zahtjev“) na propisanom obrascu Total TV-a. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnosiatelj Zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati čime potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja Usluge Total TV koji su definirani ovim Općim uvjetima.

Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži: naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnosioca Zahtjeva; vrstu usluge koja se ugovara; sveukupnu cijenu Usluge Total TV koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavki važećeg cjenika Total TV, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade Usluge Total TV; maksimalni rok za uspostavu Usluge Total TV; trajanje Pretpatničkog ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog Pretpatničkog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja Pretpatničkog ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga Pretpatnik ili Total TV ne raskine; adresu na kojoj se Pretpatniku omogućuje Usluga Total TV; adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljenu Uslugu Total TV.

Zahtjev je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Total TV-a, zajedno s ovim Općim uvjetima i Cjenikom Total TV-a.

Podnosiatelj Zahtjeva, odnosno Pretpatnik mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba.

### OSOBNI PODACI PODNOSITELJA ZAHTJEVA, ODNOSNO PRETPLATNIKA Članak 4.

U svrhu provjere uvjeta za valjano sklapanje Pretpatničkog ugovora, podnosiatelj Zahtjeva će u trenutku podnošenja Zahtjeva Total TV-u predložiti svoje identifikacijske dokumente navedene u Zahtjevu te će dopustiti Total TV-u presliku istih (osobna iskaznica ili drugi važeći identifikacijski dokument - za fizičke osobe; preslika izvotka iz sudskog ili drugog registra te dokaza o platežnoj sposobnosti - za poslovne subjekte), kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretpatnika.

Podnosiatelj Zahtjeva svojim potpisom na Zahtjevu daje izričitu suglasnost Total TV-u da, u slučaju potrebe, izvrši provjeru podataka iz stavka 1. ovog članka pri nadležnim tijelima koji imaju pristup takvim podacima potrebnim za korištenje, obračun i naplatu te prisilnu naplatu Usluge Total TV.

Potpisom Zahtjeva, podnosiatelj Zahtjeva daje pristanak Total TV-u da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući MBG i OIB, za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računalnim bazama, i na drugi način, radi pružanja Usluge Total TV, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine br. 103/03, 118/06, 41/08 i 130/11). Podnosiatelj Zahtjeva također daje pristanak Total TV-u da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: „HAKOM“) te s drugim operatorima na području Republike Hrvatske, u skladu s propisima iz područja elektroničkih

kommunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja ili prodaje Usluge Total TV. Podnositelj Zahtjeva jamči ispravnost MBG-a i OIB-a navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim identifikacijskim dokumentima.

Pretplatnik je dužan u pisanom ili elektroničkom obliku izvijestiti Total TV odmah, a najkasnije u roku od 5 (pet) dana po nastupu činjenice promjene podataka iz Zahtjeva ili Pretplatničkog ugovora, a koje su bitne za urednu dostavu pismena od strane Total TV-a, uz predočenje odgovarajuće isprave. Ako Pretplatnik ne izvijesti Total TV o promjenama podataka, Pretplatnik je suglasan da mu se dostava svih pismena smatra izvršenom slanjem na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika i prema posljednjim poznatim osobnim podacima Pretplatnika.

Total TV pridržava pravo, u okvirima privole Pretplatnika, na sve zakonom dopuštene načine obavještavati Pretplatnika o proizvodima i uslugama, kao i aktualnim ponudama Total TV-a. Total TV će prikupljene osobne podatke koristiti u svrhu provedbe ispitivanja zadovoljstva Pretplatnika kvalitetom Usluge Total TV, kao i radi promidžbe i preporuke drugih usluga putem obavijesti ili poziva. Ukoliko nastane potreba za novom obradom već prikupljenih osobnih podataka Pretplatnika ili za zaštitom osobnih podataka Pretplatnika, Total TV će o tome na primjeren način izvijestiti Pretplatnika. Pretplatnik u svakom trenutku može, bez ikakve naknade, zatražiti da mu se spomenute obavijesti ne dostavljaju.

Postojeći Pretplatnik može u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta uskratiti, odnosno ograničiti postojeće privole. Ukoliko navedeno ne učini do navedenog roka, Total TV će smatrati da su privole dane u punom opsegu za svrhe opisane ovim člankom. Pretplatnik u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa može bez naknade, pozivom na besplatni broj Službe za korisnike Total TV-a, uskratiti jednom danu privolu, djelomično ili u cijelosti.

Pretplatniku će u okviru pružanja Usluge Total TV biti dodijeljeni određeni korisnički podaci koji su strogo osobne naravi, koje je Pretplatnik dužan čuvati u tajnosti i za čiji gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu i sl. odgovara isključivo Pretplatnik. Pretplatnik ima mogućnost samostalno izmijeniti inicijalno mu dostavljene korisničke podatke te se Pretplatniku radi njegove zaštite i sigurnosti savjetuje promjena inicijalnih korisničkih podataka. Pretplatnik će imati mogućnost preuzeti ugovorne obveze i/ili izmijeniti postavke na Usluzi Total TV, kao i dati privolu da se Usluga Total TV naplati ili aktivira.

U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe korisničkih podataka, ili pak u slučaju sumnje na gubitak, krađu ili zlouporabu, Pretplatnik je odmah dužan zatražiti nove podatke i prijaviti sumnju pozivom na besplatan broj Total TV-a radi sprečavanja daljnje štete.

## **PRIHVAT ZAHTEJEVA Članak 5.**

Podnositelj Zahtjeva može do trenutka prihvata Zahtjeva od strane Total TV-a, uz prethodno podnesenu pisanu izjavu, odustati od već podnesenog Zahtjeva sukladno važećim obvezno pravnim propisima.

Total TV će u roku od najviše 25 (dvadeset i pet) dana od dana zaprimanja Zahtjeva donijeti odluku o prihvatanju ili odbijanju istog te o tome obavijestiti Pretplatnika. Potpisani Zahtjev prihvaćen od strane Total TV-a zajedno s ovim Općim uvjetima i Cjenikom Total TV-a čini pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta (dalje u tekstu: „Pretplatnički ugovor“). Zahtjev sadrži potvrdu Pretplatnika da su mu uručeni ovi Opći uvjeti i Cjenik Total TV-a, odnosno da je suglasan da će iste preuzeti s Total TV weba.

Ako Pretplatnik nije posebno unaprijed odredio na Zahtjevu datum sklapanja Pretplatničkog ugovora, smatrat će se da je dan sklapanja Pretplatničkog ugovora:

- dan na koji Pretplatnik potpiše Zahtjev – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog u poslovnim prostorijama i izvan poslovnih prostorija, odnosno
- dan na koji Pretplatnik primi potvrdu Total TV-a o sklapanju Pretplatničkog ugovora – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog na daljinu.

Total TV će aktivirati Uslugu Total TV najkasnije u roku od 45 (četrdeset i pet)

dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, dakle od dana na koji Pretplatnik potpiše Zahtjev – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog u poslovnim prostorijama i izvan poslovnih prostorija, odnosno od dana na koji Pretplatnik primi potvrdu Total TV-a o sklapanju Pretplatničkog ugovora – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog na daljinu.

Ako Pretplatnik želi u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum sklapanja Pretplatničkog ugovora, isti ne može nikako biti prije isteka roka koji je Total TV-u neophodno potreban radi provjere tehničke mogućnosti pružanja zatražene Usluge Total TV i prihvatanja Zahtjeva Pretplatnika.

Ako Pretplatnik želi, može u Zahtjevu posebno unaprijed naznačiti datum raskida Pretplatničkog ugovora. Ukoliko Pretplatnik odredi unaprijed dan raskida Pretplatničkog ugovora sklopljenog uz obvezno trajanje, neće biti oslobođen plaćanja naknade za prijevremeni prestanak Pretplatničkog ugovora te je suglasan i pristaje na plaćanje iste sukladno Cjeniku Total TV-a, osim ako se naznačeni dan raskida odnosi na dan isteka ugovorne obveze, odnosno nakon isteka ugovorne obveze.

## **ODBIJANJE ZAHTEJEVA Članak 6.**

Total TV može odbiti Zahtjev u slučaju:

da Zahtjev nije uredno ispunjen, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke za prihvata Zahtjeva,

da procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene Usluge Total TV, osim ako podnositelj Zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluge Total TV sukladno članku 8. st. 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, br. 154/2011, 149/2013, 82/2014, 24/2015),

da je nad podnositeljem Zahtjeva pokrenut stečaj, likvidacija ili preustroj, kao i ako po razumnoj procjeni Total TV-a isti neće moći podmiriti svoja buduća dugovanja za Uslugu Total TV ili je zbog drugih teškoća u poslovanju upitna njegova platežna sposobnost,

da je Total TV već raskinuo pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te zaštite trećih osoba,

da ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke Satelitske opreme te ako Total TV ocijeni da nije u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 45 (četrdesetpet) dana od dana podnošenja Zahtjeva, dakle da na lokaciji podnositelja Zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene Usluge Total TV,

da podnositelj Zahtjeva ima nepodmirena dugovanja prema Total TV-u po bilo kojoj osnovi, izuzev u slučaju da iste osporava u sudskom ili kojem drugom izvansudskom postupku,

da je podnositelj Zahtjeva maloljetna osoba ili osoba kojoj je oduzeta ili ograničena poslovna sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano, odnosno ukoliko pravo na zastupanje nije pravno valjano te je neprihvatljivo za prihvata Zahtjeva,

da podnositelj Zahtjeva ne pruži dokaze o identitetu, odnosno ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti, platežnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti,

da postoji opravdana sumnja da podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Uslugu Total TV ili ako omogućuje zloupotrebu Usluge Total TV od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugom Total TV,



da postoji osnovana sumnja da će podnositelj Zahtjeva Uslugu Total TV dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su navedeni u ovim Općim uvjetima,

da je zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Total TV procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje Usluge Total TV, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja,

u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

Ako tijekom trajanja pretplatničkog odnosa Total TV utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva sukladno ovim Općim uvjetima, pisanim putem upozorit će Pretplatnika na otklanjanje razloga u roku od 30 (trideset) dana.

## TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA Članak 7.

Pretplatnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Pretplatnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu, a koje ne može biti dulje od 2 (dvije) godine. Ako Total TV pojedinu uslugu nudi uz obvezno trajanje od 2 (dvije) godine, ponudit će istu uslugu pod uvjetima obveznog trajanja od 1 (jedne) godine. Total TV omogućava zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno Cjeniku Total TV-a.

Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor u bilo kojem trenutku. Pretplatnik koji raskine Pretplatnički ugovor prije isteka razdoblja njegovog obveznog trajanja, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Isti uvjeti primijenit će se i u slučaju raskida od strane Total TV-a koji je uzrokovan krivnjom Pretplatnika.

Total TV naknadu za prijevremeni prestanak Pretplatničkog ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida od strane Pretplatnika koji su nastali kao posljedica neizvršavanja ili neurednog izvršavanja ugovorne obveze Total TV-a, ali će naplatiti dospjelo dugovanje za pruženu Total TV uslugu.

Total TV naknadu za prijevremeni prestanak Pretplatničkog ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida pretplatničkog odnosa zbog donošenja općih uvjeta poslovanja koji su nepovoljniji za Pretplatnika, u kojem slučaju Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat eventualnog neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave tih izmjena na Total TV webu.

Visina naknade za prijevremeni prestanak ugovornog odnosa, neovisno o uzrocima prestanka, utvrđena je u Cjeniku Total TV-a te ovisi o vrsti usluge, odabranom paketu, minimalnom obveznom trajanju Pretplatničkog ugovora, visinama mjesečnih naknada te danim i/ili ostvarenim pogodnostima.

Total TV je obavezan bez odgode i u zatraženom obliku dati pretplatniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora te načinu uplate.

## CIJENE USLUGA I PLAĆANJE Članak 8.

Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluge Total TV u iznosu određenim Cjenikom Total TV-a. Cijena Usluge Total TV, kao i sve druge naknade na koje Total TV ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Cjenikom Total TV-a koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge Total TV. Total TV je ovlašten mijenjati Cjenik Total TV-a te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način, sukladno važećem propisu. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu Total TV-a gdje se zaprimaju Zahtjevi te na Total TV webu.

Izmjene Cjenika Total TV-a će se primjenjivati na postojeće Pretplatnike istekom roka od 30 (trideset) dana od njihove objave na Total TV webu. U slučaju izmjene

Cjenika, Total TV će obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem o namjeranim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid Pretplatničkog ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na Total TV webu.

Ako su izmjene Cjenika Total TV-a isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na iste danom njihove objave. Ako su izmjene Cjenika Total TV-a za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluge Total TV, isti ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave tih izmjena u na Total TV webu, osim u slučaju ako su te izmjene Cjenika posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz ZEK-a, izmjene poreza na dodanu vrijednost i/ili posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje Total TV kao operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Total TV će obavijestiti svoje Pretplatnike pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu. U tom slučaju na odgovarajući način se primjenjuje odredbe stavka 3. ovog članka.

Posebne pogodnosti dodijeljene Pretplatniku prilikom ili za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, ne mogu se zamijeniti za novčani ekvivalent.

Total TV može odrediti različite cijene Usluge Total TV ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja Usluge Total TV značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta pružanja Usluge Total TV cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenikom Total TV-a, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjeniku Total TV-a.

U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, Total TV ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene Usluge Total TV.

Pretplatnikova obveza plaćanja započinje aktivacijom Usluge Total TV.

Total TV pruža Uslugu Total TV Pretplatnicima na osnovi Cjenika Total TV-a, koja se naplaćuje po okončanju kalendarskog mjeseca u kojem je Usluga Total TV pružena (post-paid Pretplatnici).

Total TV na zahtjev pruža Uslugu Total TV i Pretplatnicima koji žele povremeno ili sezonski koristiti Uslugu Total TV, pod uvjetom da iste unaprijed plaćaju (pre-paid Pretplatnici). Uvjete zasnivanja pre-paid pretplatničkog odnosa Total TV ugovara izravno s Pretplatnicima na njihov zahtjev.

Obračunsko razdoblje za obračun i naplatu ispostavljene Usluge Total TV je u pravilu kalendarski mjesec, osim ako ovim Općim uvjetima i/ili Cjenikom Total TV-a nije predviđeno neko drugo vremensko razdoblje. U slučaju promjene obračunskog razdoblja, Total TV će na prikladan način i pravovremeno obavijestiti Pretplatnika, te će se promjena početi primjenjivati počevši od prvog narednog mjeseca različitog od mjeseca u kojem je promijenjeno obračunsko razdoblje ovim Općim uvjetima i/ili Cjenikom Total TV-a.

Total TV ispostavlja Pretplatniku mjesečni račun nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem je Usluga Total TV korištena. Mjesečna naknada za korištenje Usluge Total TV zaračunat će se proporcionalno broju dana korištenja Usluge Total TV u tom mjesecu.

Mjesečni račun se dostavlja Pretplatniku u pisanom obliku na obrascu Total TV-a. Račune za Uslugu Total TV, Total TV šalje Pretplatnicama prije dospijeca. Pretplatnik je obavezan obavijestiti Total TV ako u uobičajenom roku ne primi račun.

Total TV omogućuje Pretplatniku fizičkoj osobi primitak računa ili u elektronskom obliku na adresu elektroničke pošte dostavljene Total TV-u (e-mail adresa), a sukladno važećim zakonskim propisima, ili putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika naznačenu kao adresu za dostavu računa. Pretplatniku koji je obveznik PDV-a račun se uvijek upućuje putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika naznačenu kao adresu za dostavu računa.

U slučaju dostave računa za Uslugu Total TV putem elektroničke pošte (dalje u tekstu: „E-račun“), Pretplatniku se neće dostavljati ispisani račun. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte, Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti Total TV o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektroničke pošte ukoliko o promjeni obavijesti Total TV najkasnije do 15. (petnaestog) u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Total TV poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualni ne primitak istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati Total TV i zahtijevati odašiljanje novog E-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem E-računa, Pretplatnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisanog računa. Ispisani račun bit će dostavljen Pretplatniku u slučaju nemogućnosti isporuke E-računa na dostavljenu adresu elektroničke pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu računa te u slučaju da Pretplatnik zahtijeva dostavu ispisanog računa. Na uslugu E-računa primjenjuje se dani pristanak o obradi osobnih podataka Pretplatnika.

Ako Pretplatnik plaća račun na drugom obrascu, isti je dužan unijeti sve identifikacijske podatke navedene na računu Total TV-a.

Usluge koje se ne naplaćuju neće biti evidentirane na ispisu računa. Total TV će navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred HAKOM-om ili kojega drugoga izvanjudskog postupka rješavanja spora.

Ako Pretplatnik želi primati podroban ispis računa poštom, uz račun i/ili putem e-mail-a, može poslati pisani zahtjev za pružanjem predmetne usluge. Total TV će na zahtjev Pretplatnika bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godine dana.

#### **NAPLATA POTRAŽIVANJA Članak 9.**

Pretplatnik je dužan uredno podmirivati iznose računa za pruženu Uslugu Total TV prema datumima dospijeca naznačenima na računu Total TV-a.

Ako Pretplatnik ne podmiri račune do datuma dospijeca naznačenima na računu, Total TV će mu poslati pisanu opomenu sa izričitom napomenom da će mu se privremeno ograničiti pružanje Usluge Total TV ako u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisane opomene ne podmiri neosporeni dospjeli dug. Rok od 30 (trideset) dana za privremeno ograničenje Usluge Total TV teče od dana dostavljanja pisane opomene. Total TV će ponovno nastaviti pružanje Usluge Total TV po prestanku razloga za ograničenje Usluge Total TV.

Ako Pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Total TV može bez prethodne obavijesti trajno isključiti Uslugu Total TV i raskinuti Pretplatnički ugovor bez dodatne obavijesti sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Total TV je uz prethodnu obavijest Pretplatniku ovlašten prenijeti na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja pravo naplate računa Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik primi pisanu obavijest od Total TV-a, dužan je dospjeli iznos računa platiti izravno agenciji za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti.

Pretplatnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od Total TV-a. Sve troškove agencija za naplatu potraživanja, uključujući trošak ustupanja i naplate potraživanja, snosi Total TV.

Total TV pridržava pravo zaračunavati zatezne kamate Pretplatniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.

Nakon što Total TV dobije potvrdu da je Pretplatnik platio dospjele dugove u cijelosti, Total TV će ponovno započeti s pružanjem Usluge Total TV, u razumnom roku i u skladu s tehničkim mogućnostima. Na sljedećem računu Total TV će Pretplatniku obračunati uslugu ponovnog priključenja, sukladno Cjeniku Total TV-a.

Tijekom privremenog isključenja zbog neplaćanja Usluge Total TV, Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora iz članka 7. st. 2. i 3. ovih

Općih uvjeta. Nakon što je Pretplatniku ponovno pružena Usluga Total TV, ugovorna obveza se produžuje za onaj period koliko je Usluga Total TV bila isključena, osim ako je do privremenog isključenja došlo krivnjom Total TV-a.

#### **IZMJENE OPSEGA USLUGE TOTAL TV Članak 10.**

Pretplatnik ima pravo na izmjenu Usluge Total TV koju mu Total TV pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećim Cjenikom Total TV-a. Da bi Usluga Total TV bila izmijenjena, Pretplatnik je obavezan podnijeti Total TV-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu usluge. Total TV će izmjenu opsega Usluge Total TV izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu Usluge Total TV kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja Pretplatničkog ugovora.

#### **SATELITSKA OPREMA Članak 11.**

Oprema koja je neophodna Pretplatniku za korištenje Usluge Total TV sastoji se od digitalnog satelitskog prijamnika, satelitske antene, nosača satelitske antene i LNB-a (konvertor frekvencija - eng. Low Noise Blockdownconverter) (dalje u tekstu: „Satelitska oprema“).

Pri odabiru Satelitske opreme, Pretplatnik se može opredijeliti za jednu od sljedećih opcija:

Pretplatnik može dobiti kompletnu Satelitsku opremu na korištenje, bez plaćanja naknade za sve vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, u kojem slučaju je dužan platiti Total TV-u naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) Satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a. Instalirana Satelitska oprema daje se Pretplatniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo Total TV-a, te se Pretplatnik obvezuje da će istu vratiti po raskidu Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka 10. i 11. ovog članka. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu Satelitske opreme može izvršiti isključivo Ovlašteni zastupnik, a prilikom njezine instalacije Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji koja je prilog ovih Općih uvjeta.

Ako Pretplatnik već posjeduje dio Satelitske opreme, za korištenje Usluge Total TV-a neophodno je da mu se instalira satelitski prijamnik, koji može dobiti na korištenje bez plaćanja naknade, u kojem slučaju je dužan platiti Total TV-u naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) Satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a. Instalirani satelitski prijamnik daje se Pretplatniku na korištenje i predstavlja trajno vlasništvo Total TV-a, te se Pretplatnik obvezuje isti vratiti po raskidu Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka 10. i 11. ovog članka. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetnog satelitskog prijamnika može izvršiti isključivo Ovlašteni zastupnik, a prilikom njegove instalacije Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji koja je prilog ovih Općih uvjeta.

Ako se Pretplatnik opredijeli za opciju kupovine satelitskog prijamnika po cijeni navedenoj u Cjeniku Total TV-a, Ovlašteni zastupnik će mu nakon uplate kupoprodajne cijene predati satelitski prijamnik, koji ostaje u Pretplatnikovom trajnom vlasništvu, a ostale nabrojane dijelove, ukoliko ih već ne posjeduje, Pretplatnik nabavlja samostalno. Pretplatnik se obvezuje platiti Total TV-u naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) satelitskog prijamnika u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije satelitskog prijamnika Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji koja je prilog ovih Općih uvjeta, a kupoprodajnu cijenu satelitskog prijamnika u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a plaća Total TV-u.

Ako se Pretplatnik opredijeli za opciju kupovine kompletne Satelitske opreme po cijeni navedenoj u Cjeniku Total TV-a, Ovlašteni zastupnik predat će mu satelitski prijamnik i ostale nabrojane dijelove Satelitske opreme koji ostaju u Pretplatnikovom trajnom vlasništvu. Pretplatnik se obvezuje platiti Total TV-u naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) satelitskog prijamnika u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije Satelitske opreme Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji koja je prilog ovih Općih uvjeta, a kupoprodajnu cijenu kompletne Satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom Total TV-a plaća Total TV-u.



Pretplatnik koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) ili (b) članka 11.2. ovih Općih uvjeta, ne može koristiti prepaid opcije programskih paketa.

Za Pretplatnika koji je dobio Satelitsku opremu na korištenje bez plaćanja naknade, razdoblje obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora iznosi 2 (dvije) godine.

U slučaju kada Pretplatnik osigurava dio ili kompletnu Satelitsku opremu za korištenje Usluge Total TV, isti je obvezan osigurati ispravan rad te Satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. U suprotnom, Total TV pridržava pravo raskinuti Pretplatnički ugovor. Total TV ne odgovara za smanjenu kvalitetu Usluge Total TV ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne Satelitske opreme kod Pretplatnika. Pretplatnik koji je samostalno osigurao dio ili kompletnu Satelitsku opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti Satelitskoj opremi Total TV-a, ili u kombinaciji s tehničkim rješenjem Total TV-a može uzrokovati veće ili manje smetnje, ne može tražiti odgovornost za štetu, niti raskid Pretplatničkog ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za Uslugu Total TV predvidio Total TV.

U slučaju kada Total TV Pretplatniku osigurava Satelitsku opremu za korištenje Usluge Total TV, isti je obvezan osigurati ispravan rad te Satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Odgovornost Total TV-a se isključuje u slučaju kada je neispravnost Satelitske opreme uzrokovana krivnjom Pretplatnika.

Pretplatnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa postupati s imovinom koja je vlasništvo Total TV-a pažnjom dobrog gospodarstvenika. U slučaju uništenja i/ili oštećenja Satelitske opreme Total TV-a, Pretplatnik je dužan naknaditi Total TV-u punu cijenu iste sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

Total TV će izvršiti aktivaciju Usluge Total TV ako su pored uvjeta za prihvata Zahtjeva ispunjeni i potrebni tehnički uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog ugovora. Aktivacija usluge podrazumijeva priključenje Satelitske opreme, bilo pretplatničke, bilo Total TV-a, na Total TV uslugu na lokaciji priključenja iz Zahtjeva, odnosno omogućavanje korištenja Usluge Total TV. Pretplatnik je dužan osigurati pristup Ovlaštenim zastupnicima Total TV-a radi aktivacije Usluge Total TV. Total TV neće odgovarati za štetu koja može nastati Pretplatniku ako je imao dulje i neplanirano vrijeme prekida Usluge Total TV ili nemogućnosti korištenja Usluge Total TV, a da je ista uzrokovana propustom na strani Pretplatnika, osobito, ali ne isključivo onemogućavanjem pristupa lokaciji radi aktivacije.

Ako je Pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Satelitske opreme Total TV-a, uručanjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Total TV ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije Usluge Total TV. Obračun i naplata početak će teći tek s prvim korištenjem Usluge Total TV, odnosno uspješnom samoinstalacijom Usluge. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje Satelitske opreme Total TV-a prelazi na Pretplatnika u trenutku kad zaprimi Satelitsku opremu Total TV-a. Total TV će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefona za pružanje pomoći. Pretplatnik je upoznat i suglasan da, ukoliko je inicijalno na Zahtjevu odabrao opciju instalacije Satelitske opreme od strane Total TV-a koja se zasebno naplaćuje sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, nakon obavještanja o datumu instalacije, nema mogućnost naknadno zatražiti i promijeniti način instalacije Usluge Total TV, odnosno odabrati opciju samoinstalacije Satelitske opreme. Ako se nakon prvog pokušaja dostave Pretplatniku ne uspije uručiti samoinstalački paket, pokušat će se izvršiti još jedna dostava koja se neće naplatiti. Ako i nakon drugog pokušaja dostava bude neuspješna, svaki sljedeći pokušaj dostave naplatit će se Pretplatniku sukladno Cjeniku Total TV-a.

Nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada je Total TV, odnosno Pretplatnik, drugoj ugovornoj strani uputio svoju izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Total TV-u Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, Pretplatnik je dužan naknaditi Total TV-u punu cijenu preuzete Satelitske opreme sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. U slučaju da Pretplatnik Total TV-u naknadi punu cijenu preuzete Satelitske opreme sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, predmetna Satelitska oprema postaje vlasništvo Pretplatnika.

U svakom slučaju, nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Total TV-a najkasnije u roku od

15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za Satelitsku opremu, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10. U slučaju povrata Satelitske opreme u navedenom roku, naknada za Satelitsku opremu će biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Total TV-u Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, predmetna Satelitska oprema postaje vlasništvo Pretplatnika.

U slučaju krađe Satelitske opreme (cjelokupne ili bilo kojeg njezinog dijela) koju je Pretplatnik dobio na korištenje za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik se obvezuje, najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata od spomenutog događaja, o tome obavijestiti Total TV. U slučaju krađe Satelitske opreme, o čemu je Pretplatnik obavijestio nadležna tijela te o tome postoji zapisnik, Pretplatnik je dužan Total TV-u nadoknaditi 80% (osamdeset posto) protuvrijednosti Satelitske opreme (cijena iz Cjenika Total TV), nakon čega će Pretplatniku biti omogućeno dobivanje nove Satelitske opreme na korištenje. Pretplatnik koji ne prezentira zapisnik o krađi dužan je nadoknaditi Total TV-u protuvrijednost Satelitske opreme (ili njezinog dijela koji je ukraden) u punom iznosu cijene iz Cjenika usluga Total TV.

#### **GARANCIJA** **Članak 12.**

Pretplatnik koji se opredijelio za jednu od opcija kupovine opreme sukladno točkama (c) i (d) članka 11.2. ovih Općih uvjeta uz kupljeni satelitski prijamnik dobiva Upute i Jamstvo koje traje 24 (dvadesetčetiri) mjeseca. U slučaju kvara ili oštećenja satelitskog prijamnika u jamstvenom roku, Pretplatnik se obvezuje da će isti dostaviti poštom na adresu Total TV-a naznačenu u Pretplatničkom ugovoru te će mu biti dostavljen drugi satelitski prijamnik u roku od 8 (osam) dana od dana prijema starog satelitskog prijamnika, a pod uvjetom da se mogu primijeniti uvjeti iz Jamstva. Ako je do kvara ili oštećenja satelitskog prijamnika došlo izvan jamstvenog roka ili u jamstvenom roku, ali izvan jamstvenih uvjeta, Pretplatnik samostalno snosi troškove popravka istog ili troškove zamjene satelitskog prijamnika, sukladno Cjeniku Total TV-a. U slučaju kvara ili oštećenja ostale satelitske opreme (LNB monobloka i satelitske antene s priborom) u istom razdoblju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (c) i (d) članka 11.2. ovih Općih uvjeta, a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV će Pretplatniku bez naknade omogućiti novu opremu (LNB monoblok i satelitsku antenu s priborom). Ako su u pitanju reklamacije Pretplatnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima, Total TV će iste otkloniti bez naknade, u unaprijed definiranom jamstvenom razdoblju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca.

Po isteku razdoblja od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, u slučaju kvara ili oštećenja na Satelitskoj opremi, kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (c) i (d) članka 11.2. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV će Pretplatniku omogućiti kupnju nove Satelitske opreme uz plaćanje 80% (osamdeset posto) njezine protuvrijednosti (cijena iz Cjenika usluga Total TV), dok će Pretplatnik biti dužan platiti instalaciju nove opreme sukladno Cjeniku Total TV-a.

Tijekom 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, u slučaju kvara ili oštećenja Satelitske opreme kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) i (b) članka 11.2. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV će Pretplatniku bez naknade omogućiti novu Satelitsku opremu za zamjenu. Ako su u pitanju reklamacije Pretplatnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima, Total TV će iste otkloniti bez naknade, u unaprijed definiranom razdoblju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca. Po proteku 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, za izvođenje radova na zamjeni, montaži, demontaži i servisiranju Satelitske opreme, Pretplatnik će plaćati naknadu sukladno Cjeniku Total TV-a.

#### **TOTAL TV KUĆA** **Članak 13.**

Pretplatnik može dobiti posebnu pogodnost u vidu korištenja dodatne Satelitske opreme (do tri dodatna satelitska prijamnika sa satelitskom karticom i LNB) ako za to postoje tehničke mogućnosti (koje zadovoljavaju kriterije povezivanja satelitskog prijamnika s telefonskom linijom Pretplatnika) i ako Pretplatnik prihvaća da Uslugu Total TV, kao i ovu pogodnost, koristi najmanje u razdoblju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca.



Dodatna Satelitska oprema omogućit će Pretplatniku praćenje izabranog programskog paketa putem svih dodatnih satelitskih prijemnika, uz plaćanje mjesečne naknade za korištenje svakog od dodatnih satelitskih prijemnika u skladu s Cjenikom Total TV. Ostatak dodatne Satelitske opreme iz ovog članka Pretplatnik dobiva na korištenje bez naknade. Predmetna Satelitska oprema daje se Pretplatniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo Total TV-a, te se Pretplatnik obvezuje istu vratiti po prestanku Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka 11. i 12. ovog članka. U slučaju opredjeljenja za ovu pogodnost, montažu predmetne Satelitske opreme može izvršiti isključivo Ovlašteni zastupnik, prilikom čega Pretplatnik potpisuje potvrdu koja je prilog ovih Općih uvjeta.

Obvezno razdoblje od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca za Pretplatnika računa se od dana potpisivanja reversa za prijam dodatne Satelitske opreme.

Instalaciju dodatne Satelitske opreme vrši Ovlašteni zastupnik prema Cjeniku Total TV-a.

Ako Pretplatnik ne podmiri sve naknade definirane ovim Općim uvjetima o njihovom dospjeću, Total TV zadržava pravo izvršiti deaktivaciju satelitske kartice, čime će i dodatna Satelitska oprema biti stavljena izvan funkcije.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, popravaka i krađe predmetne Satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja satelitske kartice na zahtjev Pretplatnika, nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika, prava Pretplatnika na odustajanje od Usluge Total TV i pogodnosti utvrđene ovim člankom, deaktivacije satelitske/ih kartice/a, naknade za ponovnu aktivaciju satelitske kartice, plaćanja nepodmirenih dospjelih obveza, kao i povrata opreme ili naknade njezine protuvrijednosti, primjenjuju se sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se primjenjuju na korištenje opcija iz točaka (a) i (b) članka 11.2. ovih Općih uvjeta, što uključuje i pravo Total TV-a da osim mjesečne naknade do isteka obveznog razdoblja od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca naplati i mjesečni najam određen ovim člankom ovih Općih uvjeta, a do isteka obveznog razdoblja od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca.

#### **SATELITSKA KARTICA** **Članak 14.**

Satelitska kartica smještena je u satelitskom prijemniku i ista se daje Pretplatniku na korištenje za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, a ostaje neotuđivo vlasništvo Total TV-a.

Nakon zaključenja Pretplatničkog ugovora, a po inicijalnoj instalaciji (montaži) Satelitske opreme odnosno satelitskog prijemnika koju vrši Ovlašteni zastupnik kod krajnjeg Pretplatnika, i nakon što se o tome potpišu pretplatnički dokumenti (revers ili izvješće o izvršenoj instalaciji, ovisno o izabranoj opciji iz članka 11. ovih Općih uvjeta), stječu se uvjeti za aktivaciju satelitske kartice koju obavlja Ovlašteni zastupnik.

Pretplatnik je odgovoran za čuvanje i korištenje satelitske kartice. Pretplatnik je dužan čuvati karticu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika, i ne smije je izlagati nepovoljnim vremenskim utjecajima (vlazi, toplini), presavijati, čistiti, niti na bilo koji način koristiti suprotno odredbama ovih Općih uvjeta. Svaki pokušaj umnožavanja ili bilo kakvog korištenja kartice suprotno odredbama ovih Općih uvjeta i Pretplatničkog ugovora podliježe sankcijama predviđenim ovim Općim uvjetima. U slučaju neispravnog rada kartice, Pretplatnik se mora obratiti Total TV-u.

U slučaju gubitka ili krađe kartice Pretplatnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata, o tome obavijestiti Total TV kako bi se satelitska kartica odmah deaktivirala. Ako Pretplatnik o nastalom događaju izvjesti telefonskim putem, obvezuje se da će pisanim putem naknadno potvrditi gubitak ili krađu satelitske kartice. U razdoblju tijekom kojega satelitska kartica nije aktivna, Pretplatnički ugovor ostaje na snazi, kao i sve obveze Pretplatnika koje proizlaze iz Pretplatničkog ugovora, ovih Općih uvjeta i Cjenika usluga Total TV. U ovakvim slučajevima Total TV će pošti dostaviti pošiljku s novom satelitskom karticom, adresiranu na Pretplatnika, u roku od 72 (sedamdesetdva) sata od evidentiranja Pretplatnikove uplaćene naknade za novu satelitsku karticu, shodno Cjeniku Total TV-a. Nakon primitka satelitske kartice, Pretplatnik kontaktira Total TV kako bi mu ista bila aktivirana.

U slučaju oštećenja satelitske kartice koje nije nastalo krivnjom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan karticu poštom dostaviti na adresu Total TV navedenu u Pretplatničkom ugovoru. U roku od 72 (sedamdesetdva) sata od primitka kartice, Total TV će dostaviti pošti pošiljku adresiranu na Pretplatnika s novom satelitskom karticom za koju Pretplatnik ne plaća naknadu.

Satelitska kartica dana na korištenje Pretplatniku s kojim je zaključen Pretplatnički ugovor osobna je i neprenosiva, osim u slučaju kada se Total TV izričito pismeno suglasi s prijenosom prava i obveza iz Pretplatničkog ugovora s jednog Pretplatnika na drugoga.

Nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u satelitsku karticu koja je u vlasništvu Total TV-a, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada je Total TV, odnosno Pretplatnik, drugoj ugovornoj strani uputio svoju izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Total TV-u satelitsku karticu koja je u vlasništvu Total TV-a, Pretplatnik je dužan naknaditi Total TV-u punu cijenu preuzete satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. U slučaju da Pretplatnik Total TV-u naknadi punu cijenu preuzete satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, predmetna satelitska kartica postaje vlasništvo Pretplatnika.

U svakom slučaju, nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u satelitsku karticu koja je u vlasništvu Total TV-a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za satelitsku karticu, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10. U slučaju povrata satelitske kartice u navedenom roku, naknada za opremu će biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Total TV-u satelitsku karticu koja je u vlasništvu Total TV-a, predmetna satelitska kartica postaje vlasništvo Pretplatnika.

Pretplatnik se obvezuje, sukladno postupku opisanom u prethodnom stavku, vratiti satelitsku karticu na zahtjev Total TV-a, kao i u ostalim slučajevima predviđenim Pretplatničkim ugovorom. U suprotnom, primjenjuju se odredbe o nadoknadi njezine protuvrijednost sukladno Cjeniku Total TV-a.

#### **TEHNIČKI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE TOTAL TV** **Članak 15.**

Mjesto pokretanja satelitske platforme su postojeći satelitski transponderi B2, B3, 116, 118, 121, i 119 na satelitskoj lokaciji 16° East, sa sljedećim parametrima emitiranja:

##### **Transponder B2**

- Satelit: Eutelsat W2M (15.8°E)

- Frekvencija odašiljanja: 10972.17 MHz

- Polarizacija: vertikalna

- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec

- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4

- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard

##### **Transponder B3**

- Satelit: Sesat 1 (15.8°E)

- Polarizacija: Horizontalna

- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.300 MSym/sec

- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=2/3



- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard  
Transponder 116
  - Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10834.26 MHz
    - Polarizacija: vertikalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard  
Transponder 118
  - Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10872, 62 MHz
    - Polarizacija: vertikalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard  
Transponder 121
  - Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10930,16 MHz
    - Polarizacija: horizontalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27,500 MSymbol/ sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard  
Transponder 119
  - Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10891,80 MHz
    - Polarizacija: horizontalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27,500 MSymbol/ sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC= 3/4
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard

#### **PRIVREMENO UKLJUČENJE SATELITSKE OPREME TOTAL TV-a Članak 16.**

Total TV može temeljem pisanog obrazloženog zahtjeva Pretplatnika omogućiti privremeno uključenje Satelitske opreme te uporabu Usluge Total TV i to u slučajevima posebnih ili izvanrednih događaja, kao i u slučaju javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, sportska, gospodarska, kulturna, vjerska okupljanja i proslave). Odredbe ovih Općih uvjeta u cijelosti se primjenjuju na privremeno uključenu Uslugu Total TV, osim u dijelu trajanja ugovornog odnosa.

Total TV pridržava pravo naplate troškova privremenog uključjenja Satelitske opreme te uporabu Usluge Total TV sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

#### **PRIVREMENO ISKLJUČENJE SATELITSKE OPREME I/ILI OGRANIČENJE USLUGE TOTAL TV BEZ ZAHTJEVA PRETPLATNIKA Članak 17.**

Total TV ima pravo odmah i bez opomene privremeno ograničiti Uslugu Total TV, bez obzira na volju Pretplatnika, iz sljedećih razloga:

u skladu s odredbama članka 9. ovih Općih uvjeta;

nakon što je Pretplatnik prethodno upozoren zbog kršenja odredbe članka 20. ovih Općih uvjeta;

na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela;

ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu Satelitsku opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu Satelitsku opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;

ako je priključena Satelitska oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio Satelitsku opremu koja nije ugovorena;

ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju Satelitsku opremu neovlašteno spoji na Pretplatnikov fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju;

ako Pretplatnik ne omogući pregled Satelitske opreme u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva Total TV-a ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna 2 (dva) puta u roku od 20 (dvadeset) dana;

ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljenu Uslugu Total TV ni nakon prethodno dostavljene pisane opomene s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

Ako Pretplatnik krši druge obveze iz Pretplatničkog ugovora ili ovih Općih uvjeta (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge Total TV), ili ako je potrebno izvesti radove koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, Total TV ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnika bezuspješno upozorio na kršenje Pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

Ako je razlog privremenog isključenja na strani Pretplatnika, Pretplatnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Pretplatnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, Total TV će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika.

Total TV je obavezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključjenja.

#### **PRIVREMENO ISKLJUČENJE SATELITSKE KARTICE I/ILI OGRANIČENJE USLUGE TOTAL TV NA ZAHTEJ PRETPLATNIKA Članak 18.**

Total TV će na pisani zahtjev postpaid Pretplatnika, bez naknade, privremeno isključiti satelitsku karticu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju do najviše tri mjeseca, dakle obustaviti pružanje Usluge Total TV, što će onemogućiti funkcionalnost i dodatne Satelitske opreme ako Pretplatnik koristi pogodnost iz članka 13. ovih Općih uvjeta. Pretplatnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja satelitske kartice. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja satelitske kartice na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za Uslugu Total TV. Total TV će ponovno aktivirati Pretplatnikovu satelitsku karticu, odnosno nastaviti pružanje Usluge Total TV po prestanku razloga za privremeno isključenje satelitske kartice, odnosno prestanku



razloga za ograničenje Usluge Total TV, uz mogućnost naplate ponovnog uključanja satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

Total TV će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg radnog dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu, a o čemu će Pretplatnik biti na primjeren način obaviješten. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.

Ako je Pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, to razdoblje će se produljiti za vrijeme za koje je Pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen.

Istekom perioda privremenog isključenja, Usluga Total TV automatski će se reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije Usluge Total TV započet će obračunavanje korištenja iste.

## SADRŽAJ, SIGURNOST I KAKVOĆA PRUŽANJA USLUGE

### PRIMJERENA ZAŠTITA Članak 19.

Total TV omogućuje Pretplatniku, ovisno o tehničkim mogućnostima, primjerene mjere zaštite od zloruporaba i prijevara sukladno važećim propisima. Total TV će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti Usluge Total TV.

Total TV će o mjerama primjerene zaštite pisanim putem obavijestiti Pretplatnika prije početka pružanja Usluge Total TV. Mjerom primjerene zaštite smatraju se i posebna upozorenja u pogledu postupanja s korisničkim podacima koje se dodjeljuju Pretplatniku pri aktivaciji Usluge Total TV, osobito ako isti služe u svrhu identifikacije ili autorizacije, ili kao osnova za naplatu Usluge Total TV.

Total TV će poduzimati sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost ili cjelovitost Usluge Total TV.

Total TV pridržava pravo po prethodnoj obavijesti privremeno ograničiti pristup i korištenje Usluge Total TV te provoditi druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite Total TV-a i Pretplatnika od zloruporaba i prijevara, ograničavanja mogućeg povećanja troškova, kao i zaštite Usluge Total TV i Pretplatnika od zlonamjernih programa.

Ako Pretplatnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu svog korisničkog imena, zaporke ili drugog podatka koji je dodijeljen Pretplatniku radi korištenja Usluge Total TV, od strane treće osobe, dužan je o tome bez odgode obavijestiti Total TV. Pretplatnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite uporabe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti Total TV-u.

Ako Pretplatnik nije pravovremeno dostavio upozorenje Total TV-u o zloruporabi, Total TV će smatrati da je Pretplatnik dao svoj pristanak na korištenje njegovih podataka.

Total TV će elektroničkom poštom i objavama na Total TV webu, redovito obavještavati Pretplatnike o podacima od javnog interesa koja su dostavila nadležna javnopravna tijela, a koja se odnose na najčešće zloruporabe u korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga i pravne posljedice istih uz napomenu odgovarajućih načina i sredstava zaštite.

### KAKVOĆA PRUŽANJA USLUGE Članak 20.

Total TV se obvezuje pružati Uslugu Total TV na razini kakvoće usluge i zadanih vrijednosti sukladno propisanim standardima u Republici Hrvatskoj i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. Total TV će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće Usluge Total TV, propisanim posebnim podzakonskim aktima, na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.

Total TV ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi Total TV prilikom pružanja Usluge Total TV.

Total TV nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu Usluge Total TV koje su posljedica djelovanja treće osobe, za koje Total TV nije mogao znati niti ih je mogao spriječiti. Total TV ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Total TV ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Satelitske opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

Total TV nije odgovoran za slučajeve tehničkog onemogućavanja emitiranja pojedinih programskih sadržaja (tzv. zatamnjene programa) po nalogu trećih osoba koje imaju ekskluzivno pravo emitiranja predmetnih programskih sadržaja. Total TV nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete Usluge Total TV koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali je dužan na primjeren način unaprijed obavijestiti Pretplatnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete Usluge Total TV.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće Usluge Total TV u djelokrugu odgovornosti Total TV, a koju Total TV nije uklonio u roku od 24 (dvadeset i četiri) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje Usluge Total TV, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom Total TV, te Pretplatnici, koji se zateku na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjene naknade utvrđeno ovim stavkom.

Total TV je obavezan otkloniti kvar na Terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Pretplatnika, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, Pretplatnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko Total TV ne otkloni kvar u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika ili višom silom.

Total TV može prekinuti distribuciju signala na najduže 72 (sedamdesetdva) sata kako bi se obavili nužni radovi popravka, održavanja, proširenja ili poboljšanja Usluge Total TV. Pretplatnik će biti obaviješten o prekidu distribucije signala najmanje 1 (jedan) dan unaprijed, putem b-maila (pojavljivanjem koverta na ekranu Pretplatnika čime mu se signalizira da je dobio poruku obavještenja do koje se dolazi tipkom na daljinskom upravljaču) ili putem OSD-a - ON SCREEN DISPLAY (kada mu se poruka obavještenja pojavljuje preko cijelog ekrana).

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavku ovog članka, takav se prekid neće smatrati kršenjem Pretplatničkog ugovora ni osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Pretplatnički ugovor na snazi te je Pretplatnik obavezan plaćati mjesečnu naknadu, kao i ostale eventualne naknade u skladu s Cjenikom Total TV-a.

U slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem Usluge Total TV, može prijaviti kvar Službi za korisnike Total TV-a, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 28. ovih Općih uvjeta. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da prijavom kvara daje privolu Total TV-u da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi Pretplatnika može izvršiti potrebne radnje.

## ODRŽAVANJE, PREGLED, PRESELJENJE USLUGE, PROMJENA OPERATORA

### ODRŽAVANJE I PREGLED Članak 21.

Total TV je ovlašten poduzimati prikladne mjere u cilju osiguranja integriteta, zaštite i cjelovitosti Usluge Total TV i zaštite Pretplatnika.

Pretplatnik je posebno upoznat i prihvaća da Total TV može, po prethodno pisanoj obavijesti, izvršiti pregled ispravnosti Satelitske opreme na adresi Pretplatnika, kao i s lokacije Total TV-a ako postoji osnovana sumnja da Satelitska oprema uzrokuje štetne smetnje u Total TV usluzi.

Ovlašteni radnik Total TV-a, koji obavlja pregled Satelitske opreme, obavezan je prije početka pregleda predočiti svoje ovlaštenje.





Ako ovlaštenu radnik Total TV-a prigodom pregleda ispravnosti Satelitske opreme utvrdi da je na Total TV uslugu neovlašteno priključena Satelitska oprema ili da Pretplatnik ili treća osoba zloupotrebljava Total TV uslugu, Total TV pridržava pravo trajnog isključenja Satelitske opreme odnosno raskida Pretplatničkog ugovora.

### **PRESELJENJE USLUGE** **Članak 22.**

Total TV može na pisani zahtjev Pretplatnika izvršiti preseljenje Usluge Total TV s jedne na drugu adresu, odnosno zemljopisnu lokaciju ako su ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i utvrđeni slobodni mrežni resursi (kapaciteti) uz naplatu preseljenja sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. Total TV se obvezuje traženo preseljenje izvršiti samo i isključivo ako su ispunjeni tehnički uvjeti za realizaciju preseljenja i to po cijeni objavljenoj u važećem Cjeniku Total TV-a. Total TV zadržava pravo odbiti zahtjev Pretplatnika za preseljenje ako Pretplatnik ima dospjela nepodmirena dugovanja prema Total TV-u.

Total TV pridržava pravo tražiti od Pretplatnika dostavu valjanog dokaza o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta uslijed čega i dolazi do preseljenja Usluge Total TV iz stavka 1. ovog članka, pri čemu Total TV ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ukoliko Pretplatnik isto ne dostavi u za to određenom roku koji ne može biti kraći od 15 (petnaest) dana. Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja Usluge Pretplatnik zatraži raskid Pretplatničkog ugovora, a Total TV-u ne dostavi valjani dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta, Total TV pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid Pretplatničkog ugovora.

U slučaju nemogućnosti izvršenja zahtjeva, Total TV će obavijestiti Pretplatnika o istom uz napomenu da Pretplatnik može nastaviti koristiti Uslugu Total TV na staroj adresi Pretplatnika.

### **PROMJENA OPERATORA** **Članak 23.**

Postupak promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži započinje ispunjavanjem obrasca jedinstvene izjave iz Dodatka 7. Pravilnika kojeg pretplatnik ispunjava novom operatoru pri čemu jedan primjerak potpisane izjave zadržava pretplatnik. Iznimno u slučaju sklapanja ugovora na daljinu pretplatnik ne potpisuje obrazac jedinstvene izjave te je novi operator umjesto potpisa pretplatnika na obrascu jedinstvene izjave obavezan naznačiti da se radi o sklapanju ugovora na daljinu.

U slučaju postupka promjene operatora u nepokretnoj mreži za pretplatnike koji javne komunikacijske usluge nabavljaju u postupku javne nabave sukladno posebnom propisu iz područja javne nabave, novi operator je obavezan, uz zahtjev za veleprodajnu uslugu, dostaviti odluku o odabiru operatora iz postupka javne nabave odnosno drugi odgovarajući dokument, u skladu s odredbama posebnog propisa iz područja javne nabave, kojim dokazuje status odabranog ponuditelja.

Pretplatnik je obavezan za svaki fizički priključak ispuniti zasebnu jedinstvenu izjavu.

U postupku iz stavka 1. ovog članka postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način:

novi operator šalje postojećem operatoru s kojim pretplatnik namjerava raskinuti ugovor jedinstvenu izjavu u pdf formatu elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja;

postojeći operator obavezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 (dva) radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se pretplatnik nije očitovao u jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave 10 (deset) radnih dana;

ukoliko pretplatnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obavezan u roku od 2 (dva) radna dana elektroničkim putem informirati novog operatora o postojanju obveznog trajanja ugovora za jednu ili više usluga krajnjeg korisnika za koje se

traži raskid te u dodatnom roku od 8 (osam) radnih dana kontaktirati pretplatnika i dati mu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, kao i mogućnost podmirivanja istog u najkraćem mogućem roku, a najkasnije sa sljedećim računom. U slučaju da pretplatnik nije odustao od zahtjeva ili postojeći operator nije u roku od dodatnih 8 (osam) radnih dana pribavio potpisano očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obavezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu;

ukoliko je pretplatnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan kontaktirati pretplatnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta;

ukoliko je pretplatnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz prethodne točke ovog stavka kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu uz naznaku „Pretplatnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator može kontaktirati pretplatnika radi provjere usluga koje pretplatnik želi ugovoriti s novim operatorom te sukladno željama krajnjeg korisnika naznačiti usluge koje se raskidaju s postojećim operatorom na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora;

ukoliko se pretplatnik očitovao postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, postojeći operator će poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu pretplatnika kojoj će priložiti potpisano očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom.

Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:

na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv pretplatnika,

na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden OIB pretplatnika,

na jedinstvenoj izjavi nije navedena informacija iz koje je moguće jednoznačno definirati lokaciju pretplatnika na kojoj se zahtijeva usluga (telefonski broj ili adresa ili oznaka usluge kod postojećeg operatora),

na izjavi su navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,

na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave, osim u slučaju sklapanja ugovora na daljinu,

jedinstvena izjava je starija od 45 dana,

nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,

pretplatnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljena izjava,

pretplatnik je trajno isključen.

U slučaju odbijanja jedinstvene izjave, postojeći operator je, za pretplatnike koje u svom sustavu može identificirati prema dostavljenom OIB-u, obavezan navesti sve razloge odbijanja te ispravne podatke o tom pretplatniku iz svog sustava.

Jedinstvena izjava smatra se zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora s postojećim operatorom.

Ako postojeći operator zaprimi očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 (četrdesetosam) sati prije dogovorene promjene operatora, osim u slučajevima gdje je potrebno otkazati veleprodajnu uslugu kada je rok 72 (sedamdesetdva) sata. Navedeno obustavljanje realizacije usluge dozvoljeno je samo u sljedećim slučajevima tehničke nemogućnosti, zatim ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača te u slučaju zavaravajuće prodaje.



Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obavezan dostaviti pretplatniku pisanim putem, elektroničkim putem ili SMS porukom najkasnije u roku od 25 (dvadesetpet) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane pretplatnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od 25 (dvadesetpet) dana od dana sklapanja ugovora.

Novi operator je obavezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor pretplatnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim.

Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 9. ovog članka pretplatniku u navedenom roku, smatra se da su zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i svi vezani zahtjevi, odbijeni, odnosno povučeni. U tom slučaju novi operator obavezan je odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pisane ili elektroničke suglasnosti pretplatnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obavezan najkasnije u roku od 45 (četdesetpet) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane pretplatnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 45 (četdesetpet) dana se računa od dana sklapanja ugovora. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, pretplatnik ima pravo na raskid ugovora sa novim operatorom bez plaćanja naknade podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva pisanim ili elektroničkim putem.

Ukoliko zahtjev pretplatnika za uslugama koje želi raskinuti s postojećim operatorom odnosno koje želi raskinuti s postojećim operatorom nije usklađen sa veleprodajnim zahtjevom, veleprodajni operator će odbiti veleprodajni zahtjev i o tome obavijestiti novog operatora.

U slučaju neispunjavanja obveza u postupku promjene operatora, pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 240,00 (dvjestočetdeset) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, odnosno u slučaju prekida rada usluge uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 (petnaest) dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.

Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili ne odzivom pretplatnika na pozive za instalaciju usluge ili dostavljanje opreme, pretplatnik za navedeno razdoblje nema pravo na naknadu iz prethodnog stavka ovog članka.

Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim ili elektroničkim putem novom operatoru, najkasnije u roku od 75 (sedamdesetpet) dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 75 (sedamdesetpet) dana se računa od dana sklapanja ugovora.

Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

Novi operator će u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka valjanog zahtjeva za isplatom naknade obavijestiti podnositelja zahtjeva o načinu isplate naknade. U slučaju da je kašnjenje realizacije usluge ili prekid pružanja usluge prouzročio postojeći ili veleprodajni operator, novi operator prosljediti će zahtjev za isplatom naknade postojećem operatoru zajedno sa svim potrebnim podacima za isplatom naknade koje je dobio od pretplatnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana primitka zahtjeva za isplatom naknade odgovoriti pretplatniku.

U slučaju odbijanja zahtjeva za isplatom naknade ili ukoliko smatra da mu naknada nije ispravno obračunata, pretplatnik može u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti operatora ili od isteka roka iz stavka 17. ovog članka podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija.

## RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA

### RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE TOTAL TV-a Članak 24.

Total TV ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor, kao i deaktivirati satelitsku karticu, u sljedećim slučajevima:

ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na Satelitskoj opremi u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka pisane obavijesti kojom se poziva na otklanjanje nepravilnosti za koju Total TV nije odgovoran,

ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti Satelitske ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluge Total TV,

ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pruženu Uslugu Total TV u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluge Total TV,

ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnačnu identifikaciju, odnosno ako Total TV za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora sazna za netočnost podataka koje je Pretplatnik predočio u Zahtjevu, a takvi podaci ne budu valjano ispravljani u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja obavijesti Pretplatniku;

na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela,

ako nakon sklapanja Pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Total TV nije u mogućnosti izvesti fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorenu Uslugu Total TV, odnosno ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu Usluge Total TV, a zbog tih bi okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Total TV mogao odbiti Zahtjev. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Total TV će o tome obavijestiti Pretplatnika;

ako Pretplatnik omogući drugoj osobi neovlašteno korištenje satelitske kartice;

ako Pretplatnik koristi satelitsku karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket za koji se opredijelio;

ako Pretplatnik koristi satelitsku karticu i/ili Satelitsku opremu koju je dobio na korištenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;

ako Pretplatnik prijavno koristi Uslugu Total TV;

ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Total TV-a, ili vlasnika programa ili trećih osoba, kao i ako Pretplatnik prekrši odredbe ovih Općih uvjeta u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;

ako Pretplatnik nema više uredno prijavljenu adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Total TV-a ili nije odredio mjesto plaćanja Usluga;

ako Pretplatnik postane insolventan ili po razumnoj procjeni Total TV-a nije u mogućnosti redovito podmirivati svoje buduće obveze prema Total TV-u, a ne pruži primjereno osiguranje (predujam za pokriće za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje);

ako Total TV obustavi daljnje vršenje djelatnosti vezano uz distribuciju signala Pretplatnicima putem satelita, odnosno prestane s pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojeg razloga;

ako Total TV, zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati Uslugu Total TV;

ako HAKOM oduzme Total TV-u opće ovlaštenje za pružanje Usluge Total TV sukladno ZEK-u;



ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik koristi Uslugu Total TV u nezakonite svrhe ili je zloupotrebjava nanoseći štetu Total TV-u ili drugim osobama;

iz razloga opisanih člankom 6. ovih Općih uvjeta (odbijanje Zahtjeva);

u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Općim uvjetima, Pretplatničkim ugovorom i Cjenikom Total TV-a.

Pravne posljedice prestanka važenja Pretplatničkog ugovora u slučajevima iz ovog članka nastupaju prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je nastupio jedan od razloga za prestanak važenja Pretplatničkog ugovora, osim u slučaju raskida ugovornog odnosa sukladno stavku 1. toč. e) ovog članka.

#### **RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE PRETPLATNIKA Članak 25.**

Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor u svako doba, pisanom i vlastoručno potpisanom izjavom o raskidu Pretplatničkog ugovora koja sadrži naziv ili oznaku pretplatničkog ugovora koji se raskida te adresu Pretplatnika i pretplatnički broj te pritom dostaviti presliku svoje osobne iskaznice, a o čemu će Total TV Pretplatnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ako zaprimi nedostatnu ili nepotpunu izjavu.

U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, Total TV Pretplatniku uz pisanu obavijest o raskidu pretplatničkog ugovora, navedeni raskid mora omogućiti neovisno o postojanju potraživanja Total TV prema Pretplatniku. Pretplatnik nije dužan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je Total TV obavezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora.

Pravne posljedice raskida Pretplatničkog ugovora temeljem prethodnog stavka ovog članka nastupaju istekom 12. (dvanaestog) radnog dana od dana kad je Total TV zaprimio pisanu izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora.

U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora na zahtjev ili krivnjom Pretplatnika, a prije aktivacije Usluge Total TV, Total TV će Pretplatniku naplatiti stvarni trošak koji mu je nastao u pripremi aktivacije Usluge Total TV za Pretplatnika. Ovo se pravilo ne primjenjuje u slučajevima raskida Pretplatničkih ugovora sklopljenih na daljinu, odnosno sklopljenih izvan poslovnih prostorija Total TV-a.

Povodom sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu, Pretplatniku će biti dostavljeni: potvrda o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru iz članka 69. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014, 110/2015, dalje u tekstu: „Zakon o zaštiti potrošača“) koja, sukladno članku 69. st. 2. Zakona o zaštiti potrošača, uključuje predugovornu obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača, ovi Opći uvjeti, Cjenik Total TV-a te obavijest o pravu Pretplatnika na jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora s obrascem za jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. te članka 74. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

Povodom sklapanja Pretplatničkog ugovora izvan poslovnih prostorija Total TV-a, Pretplatniku će biti dani: obavijest prije sklapanja Pretplatničkog ugovora odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača, Zahtjev, ovi Opći uvjeti, Cjenik Total TV-a te obavijest o pravu Pretplatnika na jednostrani raskid pretplatničkog ugovora s obrascem za jednostrani raskid pretplatničkog ugovora iz članka 61. st. 1. i 2. te članka 74. st. 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača.

Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Total TV-a, Pretplatnik može jednostrano raskinuti, u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, bez navođenja razloga. Ako Pretplatnik nije posebno unaprijed odredio na Zahtjevu datum sklapanja Pretplatničkog ugovora, smatrat će se da je dan sklapanja Pretplatničkog ugovora:

dan na koji Pretplatnik potpiše Zahtjev – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija, odnosno dan na koji Pretplatnik primi potvrdu Total TV-a o sklapanju Pretplatničkog ugovora – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog na daljinu.

Da bi Pretplatnik mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, mora obavijestiti Total TV o svojoj odluci o jednostranom raskidu

Pretplatničkog ugovora prije isteka roka iz prethodnog stavka ovog članka i to nedvosmislenom izjavom poslanom poštom (na adresu: Totalna televizija d.o.o., Buzinski prilaz 10, 10000 Zagreb), telefaksom (na broj: +385118888899) ili elektroničkom poštom (na e-mail adresu: info@totaltv.hr), u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može koristiti i Obrazac za jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora naveden u stavicama 4. i 5. ovoga članka. Pritom je Pretplatnik dužan dostaviti Total TV-u presliku svoje osobne iskaznice.

Pretplatnik je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

Ako je na zahtjev Pretplatnika izvršavanje usluge započelo tijekom roka za jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je Total TV-u dužan platiti iznos koji je razmjernan onom što je isporučeno do trenutka kada je Pretplatnik obavijestio Total TV o jednostranom raskidu Pretplatničkog ugovora.

U slučaju kada Total TV nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ovim Općim uvjetima, Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez podmirivanja preostalih ugovornih obveza, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

Ako se iz bilo kojih razloga prepaid Pretplatniku prekine s distribucijom bilo kojeg programskog paketa iz Cjenika Total TV-a, a da ne postoji krivnja na strani Pretplatnika, istom će biti nadoknađen odgovarajući iznos uplaćenog prepaid paketa, koji će proporcionalno odgovarati preostalom neiskorištenom vremenu korištenja usluge praćenja kanala iz takvog paketa u odnosu na ukupno ugovoreno trajanje korištenja prepaid usluge od strane Pretplatnika. U ovom slučaju Pretplatniku se otkazuje Pretplatnički ugovor u dijelu ili cjelini, ukoliko se Pretplatnik ne opredijeli za neki drugi programski paket iz Cjenika Total TV-a.

#### **OSTALA PRAVA I OBEVEZE PRETPLATNIKA**

##### **RJEŠAVANJE SPOROVA - PRIGOVORI Članak 26.**

Pretplatnik može Total TV-u podnijeti pisani prigovor u vezi s pružanjem Usluge Total TV, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu Total TV, prigovor na kakvoću pružene Usluge Total TV, kao i prigovor zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora. Prigovor mora sadržavati činjenične navode i dokazne prijedloge na kojima se temelji.

Total TV će putem računa i na druge prikladne načine, sve ovisno o tehničkim mogućnostima, izvještavati Pretplatnika o uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te broju telefona Službe za korisnike kao službe Total TV-a nadležne za rješavanje prigovora Pretplatnika, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

Prigovor iz stavka 1. ovog članka može se podnijeti:

na iznos kojim je Pretplatnik zadužen za pruženu Uslugu Total TV u roku od 30 (trideset) dana od dana dospjeća računa za pruženu Uslugu Total TV;

na kakvoću pružene Usluge Total TV u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge Total TV;

u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovog članka u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust Total TV-a, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

U postupku rješavanja prigovora Pretplatnika, Total TV će provjeriti iznos zaduženja za pruženu Uslugu Total TV ili kakvoću pružene Usluge Total TV te na temelju administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog, Total TV je obavezan izdati Pretplatniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točnim i pregledno navedenim sastavnicama tehničke provjere.



Total TV je dužan u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti pisani obrazloženi odgovor Pretplatniku o utemeljenosti prigovora.

Ukoliko se u postupku po prigovoru Pretplatnika utvrdi da je Total TV povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge Total TV, Pretplatnik koji je podnio prigovor ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

U slučaju prigovora na kakvoću pružene Usluge Total TV, Pretplatnik može tražiti naknadu štete od Total TV-a ukoliko se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge Total TV manja od razine propisane ili ugovorene kakvoće Usluge Total TV. Total TV nije obavezan platiti naknadu štete ukoliko je razina kakvoće pružene Usluge Total TV manja od propisane ili ugovorene razine kakvoće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja Pretplatničkog ugovora, a koji su rezultat više sile.

Uz pisani odgovor Total TV će priložiti Pretplatniku dokaze o opravdanosti odluke o prigovoru te će navesti uputu o pravnom lijeku.

U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog Total TV će Pretplatniku izdati potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama tehničke provjere.

Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu Total TV, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pruženu Uslugu Total TV ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše 3 (tri) mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

U protivnom, Total TV ima pravo privremeno isključiti Satelitsku opremu sukladno odredbi članka 18. ovih Općih uvjeta.

Pretplatnik može na pisani odgovor Total TV-a uložiti pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Total TV-u, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno reklamaciju Pretplatnika riješiti u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pritužbe.

U slučaju spora između Pretplatnika i Total TV-a u vezi s pružanjem Usluge Total TV, iznosom zaduženim za pruženu Uslugu Total TV, kakvoćom pružene Usluge Total TV ili prigovorom zbog povrede odredaba Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

Ako Pretplatnik pokrene sudski ili izvansudski postupak rješavanja spora, a Total TV je već obustavio pružanje Usluge Total TV Pretplatniku, Total TV će odmah po saznanju o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, bez odgode i bez naknade za ponovno uključenje, ponovno započeti i nastaviti pružati Uslugu Total TV Pretplatniku do završetka sudskog odnosno izvansudskog spora, osim u slučaju kada je raskinut Pretplatnički ugovor.

Ukoliko Pretplatnik ospori račun Total TV-a u bilo kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno podmiruje sljedeće nesporne račune, Total TV neće obustaviti pružanje Usluge Total TV do okončanja predmetnih postupaka.

#### **ODGOVORNOST ZA ŠTETU** **Članak 27.**

Total TV nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite Satelitske opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja. Total TV nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene Satelitske opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio, ili drugih štetnih utjecaja na rad Usluge Total TV uzrokovanih od strane trećih osoba.

Total TV se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid, ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kojeg razloga; poremećaje, prekide i zakašnjenja u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (preklapanja); svaku teškoću prijama signala vezanu uz mjesto i uvjete prijama ili uz neadekvatnu Satelitsku opremu; svaku

promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Total TV i njezinog osnivača; svaku lošu instalaciju, loše funkcioniranje, neovlašteni servis satelitskog prijamnika ili lošu upotrebu Satelitske opreme, kao i korištenje satelitske kartice od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih Općih uvjeta.

Total TV se ne smatra odgovornom za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Općim uvjetima, a koji proizlaze iz slučajeva više sile, kao i događaja. propuštanja ili nesreća koji su izvan razumne kontrole, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, potres, poplavu, oluju i uništenje dobara koje Total TV ili njezin osnivač nisu mogli spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), izvanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opće opasnosti, nestanak struje, karantene, zagađenje, vanjske transmisijske utjecaje zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni s lansiranjem satelita, kvar satelita, havariju na zemaljskoj stanici zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i slično.

Total TV ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja Usluge Total TV, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju došlo zbog grube nepažnje ili namjere Total TV-a.

Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluga Total TV neće uvijek biti dostupna i da Total TV ne odgovara za nastalu štetu.

Ugovorne strane su suglasne da Total TV ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku temeljem kvara na Satelitskoj opremi u vlasništvu Total TV-a, izuzev ako je štetu Total TV počinio namjerno ili iz grube nepažnje.

Pretplatnik je odgovoran Total TV-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene Satelitske opreme.

Total TV ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih neosporenih računa ili kršenja ovih Općih uvjeta.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **KOMUNICIRANJE TOTAL TV-a S PRETPLATNICIMA** **Članak 28.**

Obavijesti koje se odnose na sve Pretplatnike, a važne su za ostvarivanje prava Pretplatnika, Total TV će između ostalog objaviti i na Total TV webu.

Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih, već samo pojedinih Pretplatnika, Total TV će slati tim Pretplatnicima običnom poštom.

Total TV će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika upoznati s postojanjem Total TV weba, na kojima će se redovito objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih pretplatnici mogu neposredno komunicirati s Total TV-om.

Za sve upite vezane uz rad i usluge Total TV-a, svaki Pretplatnik se može obratiti Total TV-u pisanim putem na adresu sjedišta Total TV-a, na e-mail adresu info@totaltv.hr, kao i pozivom na besplatni broj telefona Službe za korisnike 08009700.

Za rješavanje prigovora Pretplatnika nadležna je posebna ustrojstvena jedinica Total TV-a sukladno internim aktima Total TV-a i važećim propisima iz područja elektroničkih komunikacija.

#### **NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA** **Članak 29.**

Pretplatnik se obvezuje koristiti Satelitsku opremu i satelitsku karticu u skladu s odredbama predviđenim ovim Općim uvjetima, na području Republike Hrvatske. U slučaju da se Pretplatnik ne pridržava ove obveze, može mu se jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor.



Pretplatnik se obvezuje redovito izvještavati Total TV o svakoj promjeni mjesta prebivališta i/ili boravka.

Svi programi (TV kanali) iz Cjenika usluga Total TV zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili iskorištavanje programa na drugi način i u bilo koju svrhu, osim za Pretplatnikovu osobnu kućnu upotrebu.

Nije dopušteno distribuirati signal i dekodirane programe u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati obiteljskim prostorijama. Pretplatnik se obvezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Pretplatničkim ugovorom i Cjenikom Total TV-a, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, dužan je platiti ugovornu kaznu u iznosu od 18.000,00 kuna za svaki drugi oblik distribucije (kablovski, bežični i bilo koji drugi), odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištavanje programa, a Pretplatnički ugovor bit će mu otkazan, i od Pretplatnika će biti zahtijevana naknada svake štete, izravne ili neizravne, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa.

Također, svaki pokušaj i/ili umnožavanje satelitske kartice podliježe plaćanju ugovorne kazne u iznosu od 18.000,00 kuna za svaki takav pojedinačan slučaj.

Plaćanje ugovorne kazne ili naknade štete Total TV-u ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa, kao ni nositeljima prava intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava, u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja satelitske kartice.

Pretplatnik je dužan koristiti Uslugu Total TV uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Total TV-a, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, videozapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Total TV-a, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obvezuje osloboditi i zaštititi Total TV od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

Pretplatnik se posebno obvezuje onemogućiti djeci i mladima, prije svega članovima svoje obitelji, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i mladih.

U svim slučajevima nedozvoljenog ponašanja, smatra se da je Pretplatnik djelovao u svoje ime i za svoj račun.

### **PRIJENOS PRETPLATNIČKOG UGOVORA** **Članak 30.**

Pretplatnik može bez naknade prenijeti Pretplatnički ugovor na novog Pretplatnika, samo uz pristanak Total TV-a i treće osobe, i to tako da Pretplatnik i osoba na koju se prenosi pretplatnički odnos iz Pretplatničkog ugovora zajednički i osobno podnesu Total TV-u Zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora.

Treća osoba sukladno ovim Općim uvjetima može biti fizička ili pravna osoba koja, kao novi Pretplatnik, nastavi korištenje Usluge Total TV, putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Pretplatnika. Promjena imena u naslovu Pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu tvrtke ako se radi o pravnoj osobi.

Prije prihvaćanja zahtjeva novog Pretplatnika, Total TV pridržava pravo poduzimanja svih radnji koje se odnose na postupak zasnivanja Pretplatničkog ugovora. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora bit će ustupljeni novom Pretplatniku po prijehu Zahtjeva od strane Total TV-a sukladno stavku 5. ovog članka.

Total TV može uskratiti pristanak na zahtjev za prijenos Pretplatničkog ugovora te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa ako Total TV za to ima osobito

važan razlog, a u kojem slučaju će se isti obrazložiti.

Total TV može na zahtjev treće osobe izvršiti prijenos Pretplatničkog ugovora, uz dokaze na kojima se temelji Zahtjev i dokaze o podmirenju dugovanja prema Total TV-u u sljedećim slučajevima:

u slučaju prijenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji. Novi vlasnik nekretnine ili Pretplatnik, dužan je u roku od pet dana o nastaloj promjeni pisanim putem izvijestiti Total TV,

u slučaju smrti Pretplatnika, razvoda braka ili sličnih razloga, kao i u slučaju prestanka pravne osobe Pretplatnika, na nasljednika ili člana zajedničkog kućanstva ili pravnog sljednika. Ukoliko se isti/a nastavi koristiti javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, smatrat će se da je time izrazio volju za nastavkom Pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći obvezni su podnijeti zahtjev Total TV-u za promjenu imena u naslovu Pretplatnika,

ako je pravna osoba iz točke 2. ovog stavka u postupku stečaja ili likvidacije, stečajni upravitelj ili likvidator dužan je pisanim putem izvijestiti Total TV o tom postupku, u roku od 15 dana od dana pokretanja istog,

iz drugih opravdanih razloga, ukoliko iste Total TV ocijeni prihvatljivima.

Total TV će na zahtjev Pretplatnika prenijeti Pretplatnički ugovor na punoljetnog i poslovno sposobnog člana njegova obiteljskog kućanstva.

Prijašnji Pretplatnik odgovara za sve obveze nastale do trenutka prijenosa, a novi Pretplatnik odgovara za sve obveze nastale nakon prijenosa.

Na novog Pretplatnika se u trenutku prijeha Zahtjeva prenose sva prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora osim strogo osobnih prava prijašnjeg Pretplatnika.

Ako Total TV do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje Pretplatničkog ugovora, Pretplatnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.

U slučaju iznajmljivanja stana ili zakupa poslovnog prostora, najmodavac ili zakupodavac može putem posebnog Zahtjeva, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koji se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Pretplatnik Total TV-a.

Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni Pretplatnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz Pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Pretplatnik. Za vrijeme trajanja privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora ne može se izvršiti preseljenje priključka/ usluge i prijenos broja.

O prestanku ugovora o najmu stana, odnosno zakupu poslovnog prostora, vlasnik stana ili poslovnog prostora, obavezan je bez odgode obavijestiti svog pristupnog operatora. Nakon što Total TV zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, Total TV će prava i obveze iz privremenog pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

Total TV pridržava pravo naplate usluge privremenog prijenosa Pretplatničkog ugovora sukladno Cjeniku Total TV-a.

Total TV može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos Pretplatničkog ugovora ako Pretplatnik nije platio dospjeli, a neosporeni dug ili ako Total TV za to ima drugi osobito važan razlog, a u kojem slučaju će se obrazložiti takav razlog. Total TV će u roku od 30 (trideset) dana pisanim putem obavijestiti Pretplatnika pristaje li na ustupanje pretplatničkog odnosa.



**RJEŠAVANJE SPOROVA**  
**Članak 31.**

Total TV i Pretplatnik suglasni su da će sve sporove proizašle iz ili u vezi s Pretplatničkim ugovorom nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja, za rješavanje međusobnih sporova suglasno ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

**MJERODAVNO PRAVO**  
**Članak 32.**

Ovi Opći uvjeti i Pretplatnički ugovor tumači se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

**STUPANJE NA SNAGU, IZMJENE I DOPUNE TE OBJAVA OVIH OPĆIH UVJETA**  
**Članak 33.**

Ovi Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Pretplatnicima objavom na Total TV webu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave, 13.09.2016. Total TV će sukladno ZEK-u objaviti i učiniti dostupnima sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu Total TV-a te Total TV webu. Na postojeće Pretplatnike Total TV-a, odnosno Pretplatnike koji su do dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta sklopili Pretplatnički ugovor, ovi Opći uvjeti će se primjenjivati istekom roka od 30 (trideset) dana od dana objave njihovih izmjena i dopuna. Total TV će pisanim ili elektroničkim putem kao i na druge prihvatljive načine pravovremeno obavijestiti postojeće Pretplatnike o izmjenama ovih Općih uvjeta kao i pravu Pretplatnika na raskid Pretplatničkog ugovora sukladno važećim propisima.

Total TV će bez odgode primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta za koje smatra da su povoljnije za postojeće Pretplatnike u odnosu na Opće uvjete koji su vrijedili prije dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ukoliko Pretplatnik smatra da su izmjene i dopune ovih Općih uvjeta nepovoljnije za Pretplatnike u odnosu na ove Opće uvjete, Pretplatnik ima pravo podnijeti zahtjev za raskid Pretplatničkog ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena i dopuna. Total TV će omogućiti Pretplatniku raskid Pretplatničkog ugovora bez naknade ukoliko se utvrdi da su izmijenjeni Opći uvjeti opravdano nepovoljniji za Pretplatnika od ugovorenih Općih uvjeta. Ukoliko Pretplatnik u roku od 30 (trideset) dana od dana objave ne dostavi pisani prigovor kojim otklanja primjenu izmijenjenih Općih uvjeta ili Total TV-u ne dostavi pisani zahtjev za raskid Pretplatničkog ugovora, smatrat će se da je Pretplatnik dao pristanak na njihovu primjenu.