

## OPĆI UVJETI (USLUGA „TOTAL TV“)

### UVODNE ODREDBE Članak 1.

Totalna televizija d.o.o. društvo je sa sjedištem u Zagrebu (dalje u tekstu: Total TV) koje se bavi pružanjem usluge Total TV (dalje u tekstu: usluga Total TV).

Usluga Total TV je usluga distribucije radijskog i televizijskog programa putem satelitskog prijamnika za prijam signala odašiljanih putem satelita.

Ovi Opći uvjeti predstavljaju sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za korištenje usluge Total TV (u daljnjem tekstu: Pretplatnički ugovor), zaključenog između Pretplatnika i Total TV-a kao pružatelja usluge, a kojima se uređuju pitanja koja nisu utvrđena Pretplatničkim ugovorom.

Sastavni dio Pretplatničkog ugovora također predstavlja i Cjenik usluga Total TV, kojim se određuju iznosi svih naknada po Pretplatničkom ugovoru u pogledu korištenja usluge Total TV, a koja sadrži i programske pakete i TV kanale u okviru tih paketa namijenjenih distribuciji.

Ovi Opći uvjeti i Cjenik usluga Total TV objavljeni su na web stranici Total TV-a, [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv).

Naknadne izmjene Općih uvjeta i Cjenika usluga Total TV primjenjivat će se za Pretplatnike 30 dana od dana objave na web stranici Total TV-a, [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv).

Ako Pretplatnik u roku od 8 dana od dana objave izmjena Općih uvjeta i Cjenika usluga Total TV ne obavijesti Total TV o tome da raskida Pretplatnički ugovor, smatrat će se da je dao svoj pristanak na sve izmjene Općih uvjeta i Cjenika usluga Total TV, ukoliko nešto drugo nije propisano ovim Općim uvjetima.

Naknadne izmjene Općih uvjeta i Cjenika usluga Total TV, koje su isključivo u korist Pretplatnika, mogu se primijeniti bez odgode i u takvim se slučajevima ne primjenjuju odredbe iz prethodnog stavka.

### PRETPLATNIČKI ODNOS Članak 2.

Pretplatnički odnos zasniva se zaključenjem Pretplatničkog ugovora.

Za dio operativne realizacije po Pretplatničkom ugovoru zadužen je ovlašteni zastupnik Total TV-a (dalje u tekstu: ovlašteni zastupnik).

Pod operativnom realizacijom, u smislu gornjeg stavka, podrazumijevaju se, primjerice, sljedeće aktivnosti:

1. Dostavljanje Pretplatničkih ugovora na potpis Pretplatnicima, zajedno s pratećom pretplatničkom dokumentacijom;
2. Isporuka satelitske opreme neophodne za korištenje usluge Total TV, poslove na montaži, stavljanje u funkciju i servisiranje satelitske opreme;
3. Aktivacija satelitske kartice;
4. Servisiranje usluge tijekom trajanja pretplatničkog odnosa (promjena paketa, otklanjanje reklamacija, komunikacija s Pretplatnicima itd.);
5. Ostale neophodne radnje za korištenje usluge.

### PROGRAMSKI PAKETI Članak 3.

Total TV pruža usluge korisnicima na osnovi Cjenika usluge Total TV, koja se naplaćuje po okončanju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena (post-paid korisnici). Total TV na zahtjev pruža usluge i korisnicima koji žele povremeno ili sezonski koristiti Total TV usluge, pod uvjetom da iste unaprijed plaćaju (pre-paid korisnici). Uvjetu zasnivanja pre-paid odnosa, Total TV ugovara izravno s korisnicima na njihov zahtjev, a iste usluge zbog njihove specifičnosti nisu predviđene u Cjeniku usluge Total TV.

Ponuda usluge Total TV sastoji se od različitih programskih paketa, u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali, a što je sve precizirano programskom shemom i cjenikom, koji sadrži popis paketa koji su sastavni dio usluge Total TV.

Total TV zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa iz Cjenika usluga Total TV, odnosno popisa programa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjeniku usluga Total TV. O svakoj izmjeni naknada iz Cjenika usluga Total TV, Total TV izvijestit će Pretplatnike na način i po proceduri koji su predviđeni u članku 1. ovih Općih uvjeta.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, kao posebna pogodnost novom Pretplatniku (osim Pretplatnicima koji su se opredijelili za prepaid programske pakete) bit će omogućeno pravo da mu se distribuiraju svi kanali iz programske ponude Total TV-a u trajanju od dva obračunska razdoblja (definirano u daljnjim odredbama ovih Općih uvjeta), a uz plaćanje osnovnog paketa Total TV („Osnovni Total TV“). Po isteku navedenog razdoblja potrebno je da Pretplatnik nastavi koristiti barem Osnovni Total TV paket, za sve vrijeme važenja Pretplatničkog ugovora, uz plaćanje mjesečne naknade za navedeni paket, a može se opredijeliti i na korištenje dodatnih paketa iz Cjenika usluga Total TV.

Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora opredijelio i za bilo koji od dodatnih programskih paketa iz Cjenika usluga Total TV, 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 Pretplatničkom ugovoru čime Pretplatnik aktivira izabrani programski paket. Total TV će povodom prethodno navedene obavijesti Pretplatnika, istome dostaviti pisanu obavijest – Aneks proširenja postojeće usluge. Za dodatne programske pakete ugovorna obaveza traje najmanje 12 mjeseci. Pretplatniku će odmah biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa. Ako prethodno navedena obavijest Pretplatnika od strane Total TV-a bude zaprimljena do 15.-og dana u tekućem mjesecu, usluga praćenja izabranog programskog paketa će mu se fakturirati prema Cjeniku usluga Total TV, i to u tekućem mjesecu. Ako prethodno navedena obavijest Pretplatnika od strane Total TV-a bude zaprimljena poslije 15.-og dana u tekućem mjesecu, usluga praćenja izabranog programskog paketa će mu se fakturirati prema Cjeniku usluga Total TV, i to od prvog dana sljedećeg mjeseca.

### SATELITSKA OPREMA Članak 4.

Satelitska oprema podrazumijeva opremu koja je neophodna krajnjem Pretplatniku za korištenje usluge Total TV i sastoji se od: digitalnog satelitskog prijamnika, satelitske antene, nosača satelitske antene i LNB-a (konvertor frekvencija (eng. Low Noise Blockdownconverter)).

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

Pretplatnik može dobiti kompletnu satelitsku opremu, navedenu u prvom stavku ovog članka, 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 usluga Total TV. Instalirana 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, ili ako to nije moguće, obvezuje se da će nadoknaditi njezinu protuvrijednost. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlašteni zastupnik, te i 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 usluga Total TV.

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, ili, ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obvezuje nadoknaditi njegovu protuvrijednost. 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 usluga Total TV, ovlašteni će mu zastupnik, 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 usluga Total TV. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetnog satelitskog prijamnika, ukoliko je istu izvršio ovlašteni zastupnik, Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji, koja je prilog ovih Općih uvjeta, a kupoprodajnu cijenu satelitskog prijamnika u iznosu utvrđenom Cjenikom usluga Total TV plaća Total TV-u.

Ako se Pretplatnik opredijeli za opciju kupovine kompletne satelitske opreme neophodne za korištenje usluge Total TV po cijeni navedenoj u Cjeniku usluga Total TV, 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 usluga Total TV. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetne opreme Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji, koja je prilog ovih Općih uvjeta, a kupoprodajnu cijenu kompletne satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom usluga Total TV plaća Total TV-u.

Vrijeme uspostave priključka, odnosno aktivacija usluge, koja podrazumijeva prethodnu instalaciju opreme kod krajnjeg Pretplatnika i aktivaciju satelitske kartice, iznosi najviše do 8 dana od dana zaključenja Pretplatničkog ugovora.

Pretplatnik koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) ili (b) članka 4.2. ovih Općih uvjeta, ne može koristiti prepaid opcije programskih paketa.

Pretplatnik koji je dobio satelitsku opremu na korištenje bez plaćanja naknade, obvezuje se snositi sve eventualne troškove u vezi održavanja i popravaka satelitskog prijamnika i/ili satelitske opreme koju je dobio na korištenje, ako je potreba popravka nastala njegovom krivnjom.

Za Pretplatnika koji je dobio satelitsku opremu na korištenje bez plaćanja naknade, razdoblje obveznog trajanja ugovora iznosi 24 mjeseca (ili nekog dužeg razdoblja sukladno posebnoj promotivnoj ponudi) u kojima je uslugu koristio pod povlaštenim uvjetima, shodno odredbama članka 9. ovih Općih uvjeta.

Ako Pretplatnik koji se opredijelio za neku od opcija iz točaka (a) i (b) članka 4.2. ovih Općih uvjeta ne izvršava redovito svoje obveze plaćanja mjesečne naknade te ne podmiri ukupan iznos dugovanja u roku od 8 dana od dana dostavljanja pisane obavijesti s naznakom da će doći do isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, postupak deaktivacije kartice može biti i proveden. Pisana obavijest šalje se Pretplatniku u roku od 30 dana od datuma dospjeća računa za pružene usluge. Ako Pretplatnik kojemu je privremeno deaktivirana satelitska kartica podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade tijekom mjeseca u kojemu je deaktivacija izvršena, bit će mu, bez naplate naknade za ponovnu aktivaciju, izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice; u ovom slučaju od Pretplatnika se može naplatiti i mjesečna naknada za cijeli mjesec u kojem je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ako Pretplatnik kojemu je privremeno deaktivirana satelitska kartica podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade nakon isteka mjeseca u kojem je deaktivacija izvršena, bit će mu, uz naplatu naknade za ponovnu aktivaciju u iznosu utvrđenom u Cjeniku usluga Total TV, izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice; u ovom slučaju Pretplatniku može biti naplaćena mjesečna naknada za cijeli mjesec u kojem je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ako i po isteku 90 dana od dana privremene deaktivacije satelitske kartice Pretplatnik ne podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade, Total TV ima pravo na jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora bez otkaznog roka, a Pretplatniku ostaje obveza plaćanja nepodmirenih obveza, kao i obveza uplate mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora.

Po raskidu Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik se obvezuje da će satelitsku opremu vratiti u ispravnom stanju Total TV-u na adresu koja je navedena u Pretplatničkom ugovoru, u roku od 14 dana od dana raskida Pretplatničkog ugovora, ili da će, ukoliko to nije moguće zbog neispravnosti, oštećenja ili uništenja, u istom roku nadoknaditi njezinu protuvrijednost. Ako Pretplatnik ne vrati satelitsku opremu ili ne nadoknadi njezinu protuvrijednost u naznačenom roku, Pretplatnik se obvezuje platiti ugovornu kaznu u iznosu od 2.700,00 kuna. Total TV također zadržava pravo ovakvom Pretplatniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dug, sa čime je Pretplatnik upoznat i suglasan.

U slučaju krađe satelitske opreme (cjelokupne ili bilo kojeg njezinog dijela) koju je Pretplatnik dobio na korištenje za vrijeme trajanja korisničkog ugovora, Pretplatnik se obvezuje, najkasnije u roku od

24 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% protuvrijednosti opreme (cijena koštanja iz Cjenika usluga 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 koštanja iz Cjenika usluga Total TV.

#### GARANCIJA

##### Članak 4a.

Pretplatnik koji se opredijelio za jednu od opcija kupovine opreme sukladno točkama (c) i (d) članka 4.2. ovih Općih uvjeta uz kupljeni satelitski prijamnik dobiva Upute i Jamstvo koje traje 24 mjeseca. U slučaju kvara ili oštećenja satelitskog prijamnika u jamstvenom roku, Pretplatnik se obvezuje da će isti dostaviti poštom na adresu naznačenu u Pretplatničkom ugovoru, te će mu biti dostavljen drugi prijamnik u roku od 8 dana od dana prijema starog prijamnika, a pod uvjetom da se mogu primijeniti uvjeti iz Jamstva. Ako je do kvara ili oštećenja prijamnika došlo izvan jamstvenog roka ili u jamstvenom roku, ali izvan jamstvenih uvjeta, Pretplatnik samostalno snosi troškove popravka istog ili troškove zamjene satelitskog prijamnika, shodno Cjeniku usluga Total TV. U slučaju kvara ili oštećenja ostale satelitske opreme (LNB monobloka i satelitske antene s priborom) u istom razdoblju od 24 mjeseca, kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (c) i (d) članka 4.2. ovih Općih uvjeta, a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV takvom će Pretplatniku bez naknade omogućiti novu opremu (LNB monoblok i satelitsku antenu s priborom). Također, 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 mjeseca.

Po isteku razdoblja od 24 mjeseca, u slučaju kvara ili oštećenja na satelitskoj opremi (satelitski prijamnik, LNB monoblok, satelitska antena s priborom), kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (c) i (d) članka 4.2. ovih Općih uvjeta i pod uvjetom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV Pretplatniku će omogućiti kupnju nove opreme uz plaćanje 80% njezine protuvrijednosti (cijena iz Cjenika usluga Total TV), dok će Pretplatnik biti dužan platiti instalaciju nove opreme sukladno Cjeniku usluga Total TV.

Tijekom 24 mjeseca, u slučaju kvara ili oštećenja satelitske opreme (satelitski prijamnik, LNB monoblok i satelitska antena s priborom) kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) i (b) članka 4.2. ovih Općih uvjeta, a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV takvom će Pretplatniku bez naknade omogućiti novu opremu za zamjenu. Također, ako su u pitanju reklamacije Pretplatnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima, Total TV će mu iste otkloniti bez naknade, u unaprijed definiranom razdoblju od 24 mjeseca. Po isteku ovog razdoblja od 24 mjeseca, u slučaju kvara ili oštećenja na satelitskoj opremi (satelitski prijamnik, LNB monoblok, satelitska antena s priborom), kod Pretplatnika koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) i (b) članka 4.2. ovih Općih uvjeta i pod uvjetom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivnjom Pretplatnika, Total TV tom će Pretplatniku bez naknade omogućiti novu opremu za zamjenu. Po proteku navedenog razdoblja od 24 mjeseca, za izvođenje radova na zamjeni, montaži, demontaži i servisiranju satelitske opreme, Pretplatnik će plaćati naknadu sukladno Cjeniku usluga Total TV.

#### TOTAL TV KUĆA

##### Članak 4b.

Pretplatnik može dobiti posebnu pogodnost u vidu korištenja dodatne satelitske opreme (do dva 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 mjeseca.

Dodatna satelitska oprema omogućit će Pretplatniku praćenje izabranog programskog paketa putem svih dodatnih satelitskih prijamnika, uz plaćanje mjesečne naknade za korištenje svakog od dodatnih satelitskih prijamnika u skladu s Cjenikom usluga Total TV (dalje u tekstu: mjesečni najam po ovom članku). 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 da istu vrati po prestanku Pretplatničkog ugovora u

ispravnom stanju, ili ako to nije moguće, Pretplatnik se obvezuje da nadoknadi njezinu protuvrijednost. U slučaju opredjeljenja za ovu pogodnost, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlašten i zastupnik, prilikom čega Pretplatnik potpisuje potvrdu, koja je prilog ovih Općih uvjeta.

Obvezno razdoblje od 24 mjeseca za Pretplatnika računa se od dana potpisivanja reversa za prijam dodatne satelitske opreme.

Instalaciju dodatne satelitske opreme vrši ovlašten i zastupnik prema Cjeniku usluga Total TV.

Ako Pretplatnik ne podmiri sve naknade definirane ovim Općim uvjetima o njihovom dospijanju, 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 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 4.2. ovih Općih uvjeta, što uključuje i pravo Total TV-a da osim mjesečne naknade do isteka obveznog razdoblja od 24 mjeseca naplati i mjesečni najam određen ovim člankom Općih uvjeta, a do isteka obveznog razdoblja od 24 mjeseca.

#### ZAMJENA SD PRIJAMNIKA ZA HD PRIJAMNIK Članak 4c.

Navedena satelitska oprema omogućit će Pretplatniku praćenje izabranog HD programskog paketa odnosno korištenje HD usluge preko HD satelitskog prijamnika, a po plaćanju priključne naknade u iznosima određenim Cjenikom usluga Total TV.

U slučaju da se ne radi o kupnji, predmetna satelitska oprema daje se Pretplatniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo Total TV-a, te se Pretplatnik obvezuje da istu vrati po prestanku Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju, ili ako to nije moguće, Pretplatnik se obvezuje da nadoknadi njezinu protuvrijednost. U slučaju opredjeljenja za korištenje navedene satelitske opreme, montažu iste može izvršiti isključivo ovlašten i zastupnik, kojom prilikom Pretplatnik potpisuje revers, koji je prilog ovih Općih uvjeta.

Obvezno razdoblje od 24 mjeseca za Pretplatnika računa se od dana potpisivanja reversa za prijam HD satelitskog prijamnika.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, popravaka i krađe predmetne satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja kartice na zahtjev Pretplatnika, nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika, prava Pretplatnika da odustane od usluge Total TV i od korištenja predmetne satelitske opreme, deaktivacije satelitske kartice, 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 4.2. ovih Općih uvjeta.

U okviru pogodnosti Total TV kuće iz članka 4b., Pretplatnik se može opredijeliti za korištenje HD DVR satelitskog prijamnika kao osnovnog satelitskog prijamnika i uz plaćanje naknade u skladu s Cjenikom usluga Total TV.

#### SATELITSKA KARTICA Članak 5.

Satelitska kartica smještena je u satelitskom prijamniku 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 prijamnika, koju izvršava ovlašten i zastupnik kod krajnjeg Pretplatnika, i o tome se potpisu pretplatnički dokumenti (revers ili izvješće o izvršenoj instalaciji, a u ovisnosti od izabrane opcije iz članka 4. Općih uvjeta), stječu se uvjeti za aktivaciju satelitske kartice, koju obavlja ovlašten i zastupnik.

Pretplatnik je odgovoran za čuvanje i korištenje satelitske kartice. Pretplatnik je dužan čuvati karticu s pažnjom dobrog domaćina/privrednika, i ne smije je izlagati nepovoljnim vremenskim utjecajima (vlazi, toplini), ne smije je 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 Pretplatničkom ugovoru 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 sata, o tome obavijestiti Total TV, kako bi se dotična kartica odmah deaktivirala. Ako Pretplatnik o nastalom događaju izvjesti telefonskim putem, obvezuje se da će pisanim putem naknadno potvrditi gubitak ili krađu kartice. U razdoblju tijekom kojeg 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 sata od evidentiranja Pretplatnikove uplaćene naknade za novu satelitsku karticu, shodno Cjeniku usluga Total TV. Nakon prijama satelitske kartice Pretplatnik kontaktira Total TV kako bi mu ista bila aktivirana.

U slučaju oštećenja kartice koje nije nastalo krivnjom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan karticu poštom dostaviti na adresu navedenu u Pretplatničkom ugovoru. U roku od 72 sata od prijama 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.

Po prestanku Pretplatničkog ugovora Pretplatnik se obvezuje da satelitsku karticu preporučenom pošiljkom vrati na adresu navedenu u Pretplatničkom ugovoru u roku od 14 dana od dana raskida Pretplatničkog ugovora. Ako Pretplatnik ne vrati karticu u naznačenom roku, obvezuje se platiti ugovornu kaznu u iznosu od 300 kuna.

Pretplatnik se obvezuje da sukladno postupku opisanom u prethodnom stavku vrati satelitsku karticu na zahtjev ili Total TV-a, kao i u ostalim slučajevima predviđenim Pretplatničkim ugovorom. U suprotnom, primjenjuju se odredbe o ugovornoj kazni.

#### PRIVREMENO ISKLJUČENJE KARTICE NA ZAHTEJEV PRETPLATNIKA Članak 6.

Na pismeni zahtjev postpaid Pretplatnika - Zahtjev za privremenim isključenjem satelitske kartice - istome će se privremeno, na određeno vrijeme u trajanju od 3 mjeseca u kontinuitetu, obustaviti pružanje usluga, odnosno privremeno će mu se isključiti satelitska kartica, a što će onemogućiti funkcionalnost i dodatne satelitske opreme ako Pretplatnik koristi pogodnost iz članka 4b. Pretplatnik je dužan da navedeni Zahtjev dostavi najkasnije do 25. dana u tekućem mjesecu za sljedeći mjesec. Pretplatnik koji je iskoristio ovo pravo ne može u sljedećih 9 mjeseci podnijeti novi Zahtjev za privremenim isključenjem satelitske kartice, nego to može učiniti tek nakon isteka tog razdoblja.

Pretplatniku će se provesti privremeno isključenje satelitske kartice posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen predmetni Zahtjev za privremenim isključenjem. Pretplatnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana, niti na drugo razdoblje osim navedenog u prvom stavku ovog članka.

Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik nema obvezu plaćanja mjesečne naknade.

Po isteku razdoblja privremenog isključenja, Pretplatniku se automatski aktivira satelitska kartica i usluga, te se nastavlja obveza plaćanja mjesečne naknade u skladu s prethodnim izborom programskog paketa od strane Pretplatnika, ako se u međuvremenu Pretplatnik nije obratio sa zahtjevom za promjenu programskog paketa.

Pretplatniku koji se opredijelio za opcije navedene u točkama (a) i (b) članka 4.2. ovih Općih uvjeta, u slučaju korištenja prava utvrđenog ovim člankom produžit će se trajanje obveznog trajanja ugovora za razdoblje privremenog isključenja.

#### TEHNIČKI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE TOTAL TV Članak 7.

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)



- Frekvencija odašiljanja: 11094.61 MHz
- 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

#### PREKID SIGNALA

##### Članak 8.

Total TV može prekinuti distribuciju signala na najduže 72 sata, kako bi se obavili nužni radovi popravka, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge Total TV. Pretplatnik će biti obaviješten o prekidu distribucije signala najmanje 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, kao i u slučaju prekida distribucije signala zbog uzroka navedenih u članku 11. ovih Općih uvjeta, 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 usluga Total TV.

#### NAPLATA USLUGA OD PRETPLATNIKA

##### Članak 9.

Pretplatnik je suglasan s plaćanjem mjesečne naknade za korištenje usluge Total TV shodno Cjeniku usluga Total TV.

Pretplatnik kojem je aktivirana satelitska kartica do 15. u mjesecu bit će terećen redovnom naknadom za drugi sljedeći mjesec, a Pretplatnik kojem je aktivirana satelitska kartica od 16. u mjesecu, bit će terećen redovnom naknadom od trećeg sljedećeg mjeseca, tako da se obračunsko razdoblje Pretplatniku računa ovisno o datumu aktivacije satelitske kartice. U razdoblju prije otpočinjanja terećenja redovnom mjesečnom naknadom (prva dva obračunska razdoblja) Pretplatnik će plaćati naknadu za „Osnovni Total TV“ paket.

Mjesečna naknada dospijeva na naplatu posljednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec, ako se radi o postpaid Pretplatniku.

Ako postpaid Pretplatnik ne plati naknadu o njezinoj dospelosti, istom može biti privremeno deaktivirana satelitska kartica, ako Pretplatnik nije podmirio ukupan iznos dugovanja u roku od 8 dana od dana dostavljanja pisane obavijesti s naznakom da će doći do privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja. Pisana obavijest šalje se Pretplatniku u roku od 30 dana od dana dospijeća računa za pružene usluge. Ako Pretplatnik kojem je privremeno deaktivirana satelitska kartica podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade tijekom mjeseca u kojem mu je deaktivacija izvršena, takvom će Pretplatniku bez naplate naknade za

ponovnu aktivaciju biti izvršena radnja ponovne aktivacije satelitske kartice, u kojem se slučaju od Pretplatnika može naplatiti i mjesečna naknada za cijeli mjesec u kojem mu je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ako Pretplatnik kojem je privremeno deaktivirana satelitska kartica podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade nakon isteka mjeseca u kojem mu je deaktivacija izvršena, takvom će Pretplatniku uz naplatu naknade za ponovnu aktivaciju u iznosu utvrđenom u Cjeniku usluga Total TV biti izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice, u kojem slučaju Pretplatniku može biti naplaćena mjesečna naknada za cijeli mjesec u kojem mu je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ako i po isteku 90 dana od dana privremene deaktivacije satelitske kartice Pretplatnik ne podmiri dospjela dugovanja po osnovi plaćanja mjesečne naknade, Total TV ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora bez otkaznog roka, a Pretplatniku ostaje obveza podmiriti zaostala dugovanja po Ugovoru i vratiti satelitsku karticu, kao i satelitsku opremu ukoliko ju je dobio na korištenje, a sve uz shodnu primjenu odredaba članka 4. ovih Općih uvjeta. Total TV također zadržava pravo da može ovakvom Pretplatniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dospjelo dugovanje, sa čime je Pretplatnik upoznat i suglasan.

Tijekom privremene deaktivacije satelitske kartice, Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja Pretplatničkog ugovora iz članka 4. st. 6. 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 privremene deaktivacije satelitske kartice došlo krivnjom Total TV-a.

Ako se radi o prepaid Pretplatniku, on svoje obveze plaćanja mjesečne naknade izvršava u rokovima i u skladu s Cjenikom usluga Total TV.

#### NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA

##### Članak 10.

Pretplatnik se obvezuje koristiti satelitsku opremu - uključujući satelitski prijamnik 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 davatelja usluge 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 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 usluga Total TV, 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 društvu Total TV 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 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.

#### OGRAIČENJE OD ODGOVORNOSTI Članak 11.

Total TV se ne smatra odgovornom 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 Pretplatnikovu 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 prijavnika ili lošu upotrebu 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 puštanja 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, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opće opasnosti, nestanak struje, karantene, zagađenje, vanjske transmissijske 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 nije odgovorna za sadržaj programa emitiranih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje.

Total TV ne jamči Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati s emitiranjem programa.

#### RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE TOTAL TV-a Članak 12.

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

- ako postpaid Pretplatnik u roku od 90 (devedeset) dana od dana privremene deaktivacije satelitske kartice zbog kršenja odredbi Pretplatničkog ugovora i ovih Općih uvjeta ne otkloni razloge isključenja;
- ako Pretplatnik omogućiti 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 prijevarno 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 ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnu identifikaciju, odnosno ako Total TV za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora sazna za netočnost podataka koje mu je Pretplatnik predočio, 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 Pretplatnik nema više uredno prijavljenu adresu u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti Total TV-a ili nije odredio mjesto plaćanja usluge Total TV;
- ako Pretplatnik postane insolventan ili po razumnoj procjeni Total TV-a nije u mogućnosti redovito podmiriti svoje buduće obveze prema Total TV-u, a ne pruži primjereno osiguranje;
- ako Total TV obustavi daljnje vršenje djelatnosti vezano uz distribuciju signala krajnjim Pretplatnicima putem satelita, odnosno prestane s pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojeg razloga;

- ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik koristi uslugu Total TV u nezakonite svrhe ili je zloupotrebljava nanoseći štetu Total TV-u ili drugim osobama (osobito u slučaju maltretiranja, vrijeđanja, prijetnji, prijevare i sličnog drugih Pretplatnika);
- ako Pretplatnik ne izvršava druge obveze preuzete Pretplatničkim ugovorom i njegovim sastavnim dijelovima (Opći uvjeti i Cjenik usluga Total TV).
- 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. 8. ovog članka.

#### RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE PRETPLATNIKA Članak 13.

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 pritom dostaviti presliku svoje osobne iskaznice, a o čemu će Total TV Pretplatnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ako zaprimi nedostatnu ili nepotpunu izjavu.

Pretplatnik može raskinuti Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Total TV-u u bilo kojem trenutku. Pretplatnik koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora (pod mjesečnom naknadom smatrat će se naknada za korištenje Osnovnog Total TV paketa, kako je određena Pretplatničkim ugovorom, u iznosu utvrđenom u Cjeniku usluga Total TV), ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je Pretplatnik ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedena odredba se ne primjenjuje u slučaju izmjena općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava koji su za Pretplatnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene opće uvjete i cijene ili ako Total TV obavijesti Pretplatnika da namjerava obustaviti pružanje svojih usluga.

Pravne posljedice raskida Pretplatničkog ugovora temeljem stavka 2. 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 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, 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 usluga 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 dostavljeni: obavijest prije sklapanja Pretplatničkog ugovora odnosno predugovorna obavijest iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača, ovi Opći uvjeti, Cjenik usluga Total TV-a, Pretplatnički ugovor 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.

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 stavcima 5. i 6. ovoga članka, te pritom dostaviti presliku svoje osobne iskaznice.

Također, prethodno navedeni Obrazac za jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, koji se nalazi na [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) Pretplatnik može elektronički ispuniti i poslati u kojem će slučaju Total TV bez odgađanja Pretplatniku dostaviti potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu Pretplatničkog ugovora elektroničkom poštom.

Ako Pretplatnik jednostrano raskine Pretplatnički ugovor, Total TV će izvršiti povrat novca koji je od Pretplatnika primio, uključujući i troškove isporuke, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada Total TV zaprimi odluku pretplatnika o jednostranom raskidu Ugovora o pretplati, osim ukoliko je pretplatnik odabrao drugu vrstu isporuke, a koja nije najjeftinija standardna isporuka koju je Total TV ponudio. Povrat novca bit će izvršen na isti način na koji je Pretplatnik izvršio uplatu. U slučaju da Pretplatnik pristaje na drugi način povrata plaćenog iznosa, ne snosi nikakve troškove u odnosu na povrat. Povrat novca TTV može izvršiti tek nakon što mu roba bude vraćena ili nakon što mu bude dostavljen dokaz da mu je roba poslana nazad.

Pretplatnik je dužan robu vratiti ili je predati Total TV-u, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, bez nepotrebnog odgađanja, a u svakom slučaju najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Total TV-u uputio svoju odluku o jednostranom raskidu Pretplatničkog ugovora. Izravne troškove povrata robe Pretplatnik mora snositi sam.

Pretplatnik je odgovoran za svako umanjeno 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 razmjerni onom što je isporučeno do trenutka kada je Pretplatnik obavijestio Total TV o jednostranom raskidu Pretplatničkog ugovora.

Ako se iz bilo kojih razloga prepaid Pretplatniku prekine s distribucijom bilo kojeg programskog paketa iz Cjenika usluga Total TV, 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 usluga Total TV.

#### OBAVIJESTI

##### Članak 14.

O svim važećim procedurama i njihovim inicijalnim aktima Pretplatnik se može obavijestiti pozivanjem Službe za korisnike.

#### PRIGOVOR PRETPLATNIKA

##### Članak 15.

Pretplatnik ima pravo pisanog prigovora na rad Total TV-a u pogledu pružanja usluge Total TV s obzirom na visinu iznosa obračunatog za pruženu uslugu, kao i s obzirom na kakvoću pružene usluge. Pisani prigovor Pretplatnika mora sadržavati činjenice na kojima se temelji, kao i dokaze. Prigovor Pretplatnik može podnijeti u roku od 30 dana od dana dospijanja računa za pružene usluge, odnosno u roku od 30 dana od pružanja usluge, ako se podnosi prigovor na kakvoću pružene usluge. Na svaki takav pisani prigovor Total TV će odgovoriti njegovom podnositelju u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana prijama prigovora.

Na pisani odgovor Total TV-a Pretplatnik ima pravo podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača Total TV-a u roku od 30 dana od dostave pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača dostavit će pisani odgovor Pretplatniku u roku od 15 dana od zaprimanja pritužbe.

Pretplatnik, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na visinu iznosa za pruženu uslugu, do rješenja prigovora platit će nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos koji je plaćao u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

#### RJEŠAVANJE SPOROVA I SUDSKA NADLEŽNOST

##### Članak 16.

U slučaju spora između Pretplatnika i Total TV-a, nadležan je sud u Zagrebu.

#### POSTUPANJE S OSOBNIM PODACIMA PRETPLATNIKA

##### Članak 17.

Pretplatnik potpisom Pretplatničkog ugovora daje izričitu suglasnost Total TV-u za prikupljanje, korištenje i daljnju obradu osobnih podataka naznačenih u Pretplatničkom ugovoru u trenutku potpisa tog ugovora od strane Pretplatnika -samo za potrebe vlastitih evidencija i pružanja usluge Total TV, što obuhvaća i provjere identiteta i platežne sposobnosti Pretplatnika, obradu osobnih podataka u svrhu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Pretplatnika i Total TV-a, umanjnja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom.

Pretplatnik nadalje svojim potpisom Pretplatničkog ugovora daje izričitu suglasnost da Total TV može osobne podatke Pretplatnika naznačene u Pretplatničkom ugovoru, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka, davati financijskim institucijama, društvima registriranim za djelatnost provjeravanja kreditne sposobnosti te davateljima javnih telekomunikacijskih usluga, kao i zahtijevati te obrađivati osobne podatke Pretplatnika koje mu isti dostave u svrhu provjere platežne sposobnosti Pretplatnika, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa Pretplatnika i Total TV-a te umanjnja budućeg duga i primjene politike upravljanja rizikom.

Svi će se prikupljeni osobni pretplatnički podaci pohranjivati i iste će obrađivati jedino ovlaštene osobe Total TV-a, u mjeri u kojoj je to neophodno za izvršenje Pretplatničkog ugovora. Potpisom Pretplatničkog ugovora Pretplatnik daje izričitu suglasnost da se pretplatnički podaci obrađeni od strane ovlaštenih osoba Total TV-a mogu ustupiti vlasniku programa za potrebe njegovog povremenog istraživanja tržišta i vođenja evidencija, kao i za provođenje povremenih anketa o kvaliteti usluge. Također, potpisom Pretplatničkog ugovora Pretplatnik daje poseban pristanak da u slučaju njegovog neizvršavanja obveza po Pretplatničkom ugovoru - pretplatnički podaci mogu biti dani na raspolaganje bilo kojoj trećoj osobi radi naplate potraživanja, povratka satelitske opreme od Pretplatnika i slično.

Total TV zadržava pravo vršiti izravnu promidžbu svojih usluga radi što boljeg informiranja Pretplatnika o ponudi Total TV-a te obavještavati svoje Pretplatnike o novim uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama, putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (SMS, MMS), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika i slično. Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti.

#### OSTALE ODREDBE

##### Članak 18.

Ako bilo koja od odredbi Pretplatničkog ugovora i ovih Općih uvjeta postane protivna zakonu, ništavna ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće utjecati na zakonitost, valjanost i izvršivost ostalih odredbi i uvjeta Pretplatničkog ugovora i ovih Općih uvjeta.

#### STUPANJE NA SNAGU

##### Članak 19.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.02.2015. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta, prestaju vrijediti Opći uvjeti od 5.11.2013. godine.