



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), kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem istog zakona, 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 INTERNET I TELEFONSKU USLUGU

### I OPĆE ODREDBE UVOD

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima opisuju se uvjeti pružanja usluge davanja širokopojasnog pristupa Internetu (dalje u tekstu: „Internet usluga“ ili „Usluga“) i javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj mreži (dalje u tekstu: „Telefonska usluga“ ili „Usluga“) od strane Total TV-a te prava i obveze između krajnjeg korisnika tih usluga (dalje u tekstu: „Pretplatnik“) i Total TV-a.

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

Cjenik Total TV-a sadrži načela obračunskog sustava, cijene pojedinih usluga i paketa usluga te dodatnih usluga. Cjenik Total TV-a objavljen je na Internet stranici Total TV-a [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) (dalje u tekstu: „Total TV web“) te se redovito ažurira.

Ovi Opći uvjeti, obrasci zahtjeva za uključenje, promjenu i raskid Usluge te važeći Cjenik Total TV-a dostupni su svakom Pretplatniku na ovlaštenim prodajnim mjestima Total TV-a, Total TV webu te mogu biti dostavljena putem pošte uz prethodno postavljeni zahtjev Pretplatnika 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 pojedine usluge Total TV isporučuje i ugrađuje kod Pretplatnika (dalje u tekstu: „Terminalna oprema Total TV-a“).

### INTERNET USLUGA

#### Članak 2.

Total TV Internet uslugu pruža u suradnji s društvom Terrakom d.o.o. Zagreb, Radnička cesta 48, ili s drugim davateljima Internet usluge koji imaju opće ovlaštenje za pružanje iste.

Pretplatnik pri korištenju Internet usluge koristi pristupnu ADSL tehnologiju i modem od strane Total TV-a, a brzina Internet usluge mu se naplaćuje sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, a ovisno o odabranom paketu Usluge.

Pretplatniku je za korištenje Internet usluge potrebno računalo, modem i napajanje od 230V, 50 Hz sa zaštitnim uzemljenjem.

Operativni sustavi na kojima će Total TV pružati odgovarajuću korisničku podršku su sve verzije Windowsa izdane nakon 2000. godine.

Total TV ne jamči niti snosi odgovornost za dostupnost Internet usluge koju direktno ne kontrolira kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala uporabom Interneta, servisa Internet usluge i programskih paketa Internet usluge.

### TELEFONSKA USLUGA

#### Članak 3.

Total TV pruža Telefonsku uslugu u suradnji s društvom Terrakom d.o.o. Zagreb, Radnička cesta 48 ili s drugim davateljima Telefonske usluge (dalje u tekstu: „Pristupni operator“), koji ima opće ovlaštenje za pružanje Telefonske usluge.

### II ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA, OSOBNI PODACI PRETPLATNIKA I AKTIVACIJA USLUGE ZAHTEJEV ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

#### Članak 4.

Pretplatnik podnosi Total TV-u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: „Zahtjev“) na propisanom obrascu čiji sadržaj utvrđuje Total TV vodeći računa o odredbama propisa kojima se zaštićuju osobni podaci i privatnost građana.

Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj Zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati čime potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja Usluga koji su definirani ovim Općim uvjetima.

Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži:

- naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja Zahtjeva,
- vrstu Usluge koja se ugovara,
- sveukupnu cijenu Usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i naziv stavki važećeg cjenika Total TV, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade ugovorene Usluge,
- maksimalni rok za uspostavu priključne točke i uspostave Usluge,
- obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (pretplatnički ugovor za Internet Uslugu),
- trajanje pretplatničkog ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog pretplatničkog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga Pretplatnik ili Total TV ne raskine,
- adresu priključne točke na kojoj se Pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,
- adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene Usluge,
- adresu elektroničke pošte na koju Pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada isti ugovara Internet uslugu.

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

Podnositelj zahtjeva, odnosno Pretplatnik mora biti poslovno sposobna fizička ili pravna osoba.

### OSOBNI PODACI PODNOSITELJA ZAHTEJEVA, ODNOSNO PRETPLATNIKA

#### Članak 5.

U svrhu provjere uvjeta za valjano sklapanje pretplatničkog ugovora, podnositelj 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 izvatka iz sudskog ili drugog registra te dokaza o platežnoj sposobnosti - za poslovne subjekte), kako bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Pretplatnika.

Podnositelj 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.

Potpisom Zahtjeva, podnositelj 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 Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine br. 103/03, 118/06, 41/08 i 130/11). Podnositelj 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 komunikacija, kao i s drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja ili prodaje usluga Total TV-a. 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 predodženu 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 Usluga, 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 primjereni 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 Usluga 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, ovisno o Usluzi za koju su podaci dostavljeni, imati mogućnost preuzeti ugovorne obveze i/ili izmijeniti postavke na Uslugama, kao i dati privolu da se određene Usluge naplate ili aktiviraju.

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 6.

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

Total TV će u roku od najviše 25 (dvadesetpet) dana od dana zaprimanja Zahtjeva donijeti odluku o prihvaćanju 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. 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 datum sklapanja pretplatničkog ugovora datum naznačen na obavijesti Total TV-a o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno ako tog datuma nema, datum aktivacije zatražene Usluga koji ne može biti kasniji od 45. (četdesetpetog) dana od dana potpisivanja Zahtjeva.

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 Usluga i prihvaćanja 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 7.

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, osim ako podnositelj Zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje za plaćanje Usluga 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 podmirivati svoja buduća dugovanja za Usluge 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 terminalne opreme te ako Total TV ocijeni da nije u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 45 (četdesetpet) dana od dana podnošenja Zahtjeva, dakle da na lokaciji priključka podnositelja Zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene Usluga,
- 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 izvan-sudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu Usluzi iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo,
- 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 prihvat 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 Usluge ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama,
- da postoji osnovana sumnja da će podnositelj Zahtjeva Usluge dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su navedeni u ovim Općim uvjetima,
- da je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na fizički priključak drugog Pretplatnika (sa ili bez njegove suglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Total TV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na Total TV mrežu,
- da je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Pretplatnika čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Pretplatnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Pretplatnika, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Total TV-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na Total TV mrežu,

- m) da Total TV nedvojbeno utvrdi da je podnositelj Zahtjeva ranije uočen kao izvor ugroze ili slanja neželjenih elektroničkih poruka sukladno važećim propisima,
- n) 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, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja,
- o) 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.

U slučaju da Total TV odbije Zahtjev, a Pretplatnik je izvršio određene uplate, Total TV mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uvjetom da Pretplatnik vrati Terminalnu opremu Total TV-a ili ako ju nije u mogućnosti vratiti, prethodno podmiri njezinu vrijednost.

## TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA Članak 8.

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. Raskidom će se smatrati i podnošenje zahtjeva za prijenos broja drugom operatoru ili podnošenje zahtjeva od strane drugog operatora za aktivacijom ugovorene usluge za Pretplatnika s kojim Total TV ima ugovorni odnos. 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 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 pružene usluge.

Total TV naknadu za prijevremeni prestanak 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 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. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem.

## CIJENE USLUGA I PLAĆANJE Članak 9.

Pretplatnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenikom Total TV-a. Cijene Usluga, 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 Usluga. Total TV je ovlašten mijenjati Cjenik 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.

Total TV ima pravo jednostrano mijenjati Cjenik Total TV-a, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom. Cjenikom Total TV-a se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Total TV će o ukidanju ili

promjeni tarifnih modela, cijena i dodatnih usluga iz Cjenika Total TV-a pravovremeno, kao i uvjeta njihovog pružanja, bez naknade, pisanim ili elektroničkim putem obavijestiti Pretplatnika, kao i o njegovim potrošačkim pravima sukladno važećim propisima.

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 namjeravanim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na Total TV webu.

Ako su izmjene Cjenika isključivo u korist Pretplatnika, primijenit će se na iste danom njihove objave. Ako su izmjene Cjenika za Pretplatnika nepovoljnije u odnosu na ugovorene cijene Usluga, 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: a) posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona, b) posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost, c) 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, kao na primjer, ali ne i isključivo popusti na naknade i/ili besplatne minute korištenja Usluge, ne mogu se zamijeniti za novčani ekvivalent. Pozivi prema broju 112 (jedinstvenom europskom broju za hitne službe) te ostalim pozivnim brojevima za hitne slučajeve, neće se naplaćivati te će odlazni pozivi na predmetne brojeve biti omogućeni i u slučajevima isključenja Pretplatnika sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i ostalim važećim propisima.

Total TV može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija 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 svojih Usluga.

Pretplatnikova obveza plaćanja započinje aktivacijom Usluga.

Obračunsko razdoblje za obračun i naplatu ispostavljenih Usluga 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 su Usluge korištene. Mjesečna naknada za korištenje Usluga Total TV zaračunat će se proporcionalno broju dana korištenja Usluga Total TV u tom mjesecu. Total TV može svojim Cjenikom Pretplatniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed. Mjesečni račun se dostavlja Pretplatniku u pisanom obliku na obrascu Total TV-a.

Račune za Usluge 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 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. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Total TV poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualni neprimat 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 ispisanoj obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu računa, te
- 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 TV-a.

Uvidom u račun Total TV-a, Pretplatnik se može informirati o rokovima dospijea, načinima plaćanja, uvjetima i rokovima podnošenja prigovora, kao i o podacima o kontakt službi za Pretplatnike.

Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti evidentirani na ispisu računa. Total TV će navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim tijelima za potrebe vođenja sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom 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 10.

Pretplatnik je dužan uredno podmiriti iznose računa za pružene Usluge prema datumima dospijea naznačenima na računu Total TV-a.

Ako Pretplatnik ne podmiri račune do datuma dospijea naznačenima na računu, Total TV pridržava pravo slanja pisanih opomena Pretplatniku sa izričitom napomenom da će terminalna oprema biti privremeno isključena iz Total TV mreže, odnosno da će mu se privremeno ograničiti pružanje Usluge ako u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisane opomene ne podmiri neosporeni dospjeli dug. Rok od 30 (trideset) dana za privremeno isključenje terminalne opreme iz Total TV mreže odnosno za privremeno ograničenje Usluge teče od prvog sljedećeg dana nakon isteka roka dospijea naznačenog na računu.

U slučaju da je Pretplatnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, Total TV će privremeno isključenje Pretplatnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dospjelo i neosporeno dugovanje, a sukladno postupku iz prethodnih stavaka ovog članka. Ako Pretplatnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju Uslugu plaća, prvo će se isključiti Telefonska usluga, a potom Internet usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

U slučaju Telefonske usluge opomena, uz gore navedeno, sadržava i obavijest o djelomičnom ograničenju Usluge (onemogućavanju odlaznih poziva). Total TV ima pravo privremeno isključiti Telefonsku uslugu ako Pretplatnik ne plati dužni iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave opomene. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi te ima pravo na odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Total TV-a. Total TV će ponovno priključiti pretplatničku opremu, odnosno nastaviti pružanje Usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno po prestanku razloga za ograničenje Usluge.

Ako Pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Total TV može bez prethodne obavijesti trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz Total TV mreže 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 finansijskim 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 Usluga, odnosno ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), 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, Pretplatniku ne teče ugovorna obveza minimalnog trajanja ugovora iz članka 8. st. 2. i 3. ovih Općih uvjeta. Nakon što je Pretplatniku ponovno pružena Usluga, ugovorna obveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključena, osim ako je do privremenog isključenja došlo krivnjom Total TV-a.

## AKTIVACIJA UGOVORENE USLUGE I PRIKLJUČENJE NA TOTAL TV MREŽU

### Članak 11.

Za aktivaciju usluge Pretplatnik je dužan osigurati ispravnu kućnu instalaciju i vlastitu terminalnu opremu. Oprema na lokaciji Pretplatnika, uključujući kućnu instalaciju, odnosno na lokaciji aktivacije ugovorene usluge, mora biti ispravna, sigurna i atestirana. Total TV može osigurati Pretplatniku odgovarajuću Terminalnu opremu Total TV-a ako je ona sastavni dio posebne ponude Usluga. Ako Pretplatnikova kućna instalacija i terminalna oprema nije ispravna, a osobito ako se utvrdi da ugrožava sigurnost i stabilnost Terminalne opreme Total TV-a, Total TV pridržava pravo odbiti priključenje terminalne opreme Pretplatnika na Total TV mrežu, odnosno raskinuti pretplatnički ugovor.

Total TV ne odgovara za smanjenu kvalitetu Usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Pretplatnika. Total TV Pretplatniku nudi svu terminalnu opremu koja je potrebna za pružanje svih usluga iz ponude Total TV-a pod uvjetima objavljenim u Cjeniku Total TV-a. Ako je za korištenje odabranih Usluga za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa Total TV dao Pretplatniku na korištenje i/ili u najam opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, ista se daje pod uvjetima utvrđenim Cjenikom Total TV-a. 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 opreme, Pretplatnik je dužan naknaditi Total TV-u punu cijenu preuzete opreme sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

Nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u 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 opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, Pretplatnik je dužan naknaditi Total TV-u punu cijenu preuzete opreme sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. U slučaju da Pretplatnik Total TV-u naknadi punu cijenu preuzete opreme sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, predmetna oprema postaje vlasništvo Pretplatnika.

U svakom slučaju, nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Total TV-u 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 opremu, na adresu sjedišta Total TV-a u Zagrebu, Buzinski prilaz 10. U slučaju povrata opreme u navedenom roku, naknada za opremu će biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik u navedenom

roku ne vrati Total TV-u opremu koja je u vlasništvu Total TV-a, predmetna oprema postaje vlasništvo Pretplatnika.

Pretplatnik može koristiti i vlastitu opremu samo ako je ona kompatibilna s tehničkim rješenjem Usluga Total TV-a te ako ne ugrožava sigurnost i kvalitetu usluga kod drugih Pretplatnika Total TV-a. Međutim, Pretplatnik koji je samostalno osigurao opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti 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 ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za svoju uslugu predvidio Total TV.

Total TV će izvršiti aktivaciju ugovorene Usluge ako su pored uvjeta za prihvatanje Zahtjeva ispunjeni i potrebni tehnički uvjeti za zasnivanje pretplatničkog ugovora, a posebice ako su utvrđeni slobodni potrebni mrežni resursi (kapaciteti). Aktivacija usluge podrazumijeva priključenje terminalne opreme, bilo pretplatničke, bilo Total TV-a, u Total TV mrežu na lokaciji priključenja iz Zahtjeva, odnosno omogućavanje korištenja Usluga. Pretplatnik je dužan osigurati pristup ovlaštenim predstavnicima Total TV-a radi aktivacije Usluge. Total TV neće odgovarati za štetu koja može nastati Pretplatniku ako je imao dulje i neplanirano vrijeme prekida Usluge ili nemogućnosti korištenja ugovorene Usluge, a da je ista uzrokovana propustom na strani Pretplatnika, osobito, ali ne isključivo onemogućavanjem pristupa lokaciji radi aktivacije.

Obračun i naplata Usluga započinje s aktivacijom ugovorene Usluge.

U slučaju kada Total TV pretplatniku osigurava Terminalnu opremu za korištenje Usluge koja je u vlasništvu Total TV-a, isti je obavezan osigurati ispravan rad te Terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost Total TV-a se isključuje u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

Ako je Pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Terminalne opreme Total TV-a, uručenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Total TV ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije Usluge. Obračun i naplata početak će teći tek s prvim korištenjem Usluge, odnosno uspješnom samoinstalacijom Usluge. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme Total TV-a prelazi na Pretplatnika u trenutku kad zaprimi Terminalnu 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 „instalacija pretplatničke 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, odnosno odabrati opciju samoinstalacije opreme.

Ako se nakon prvog pokušaja dostave Pretplatniku ne uspije uručiti samoinstalacijski 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.

## IZMJENE VRSTE I OPSEGA USLUGA

### Članak 12.

Pretplatnik ima pravo na izmjenu vrste i opsega Usluga koje mu Total TV pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećim Cjenikom Total TV-a.

Da bi vrsta ili opseg Usluga bili izmijenjeni, Pretplatnik je obavezan podnijeti Total TV-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga.

Total TV će izmjenu vrste i opsega Usluga izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti Total TV mreže i raspoloživost terminalne opreme. Pretplatnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obveza minimalnog trajanja pretplatničkog ugovora.

## PRIVREMENO UKLJUČENJE TERMINALNE OPREME TOTAL TV-a

### Članak 13.

Total TV može temeljem pisanog obrazloženog Zahtjeva Pretplatnika omogućiti privremeno uključenje pretplatničke terminalne opreme zajedno sa pripadajućim

instalacijama te uporabu javnih komunikacijskih usluga 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, osim u dijelu trajanja ugovornog odnosa.

Total TV pridržava pravo naplate troškova privremenog uključivanja terminalne opreme iz stavka 1. ovog članka te uporabu javnih komunikacijskih usluga sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

## PRIVREMENO ISKLJUČENJE TERMINALNE OPREME I/ILI OGRANIČENJE USLUGA BEZ ZAHTJEVA PRETPLATNIKA

### Članak 14.

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

- a) u skladu s odredbama članka 10. ovih Općih uvjeta;
- b) zbog obavljanja radova na Total TV mreži na koju je priključena terminalna oprema pa do završetka tih radova, u kojem će slučaju privremeno isključenje terminalne opreme odnosno ograničavanje Usluge biti kraće od 3 (tri) dana, a o čemu je Total TV dužan prethodno obavijestiti Pretplatnika;
- c) nakon što je Pretplatnik prethodno upozoren zbog kršenja odredbe članka 16. ovih Općih uvjeta;
- d) u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluge, ako je navedeno korištenje Usluge četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Uslugu u prethodna 3 (tri) mjeseca, dok Pretplatnik ne položi odgovarajuće osiguranje ili dok ne podmiri prijevremeni račun za isporučene usluge najkasnije u roku koji je naveden na tom računu. Putem predmetnog računa Pretplatnik će ujedno biti obaviješten i o mogućnosti trajnog isključenja u slučaju neplaćanja;
- e) ako Total TV nedvojbeno utvrdi neovlaštenu uporabu korisničkog imena ili zaporke o čemu je dužan naknadno pisanim putem obavijestiti Pretplatnika Internet usluge;
- f) ako se utvrdi da je Pretplatnik ostvario zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive prema broju 112, temeljem pisanog Zahtjeva Centra 112;
- g) na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela;
- h) ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.
- i) ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena;
- j) ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Pretplatnikov fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju;
- k) ako tijekom trajanja pretplatničkog ugovora Total TV utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);
- l) ako su fizički priključak ili druga instalacija u Pretplatnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu Total TV mreže;
- m) ako Pretplatnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva Total TV-a ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;
- n) ako Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene 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), ili ako je potrebno izvesti radove na Total TV mreži 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 obvezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja te uvjetima ponovnog uključenja.

#### PRIVREMENO ISKLJUČENJE TERMINALNE OPREME I/ILI OGRANIČENJE USLUGA NA ZAHTEJEV PRETPLATNIKA

##### Članak 15.

Total TV će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, privremeno isključiti terminalnu opremu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju do najviše tri mjeseca. Pretplatnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja Usluge. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja terminalne opreme na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup Total TV mreži. Ako Pretplatnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od Usluga, prihvaćanje istog od strane Total TV-a može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge usluge Total TV-a, ukoliko se radi o tehnički uvjetovanim uslugama, o čemu će se Pretplatnika informirati prije aktivacije isključenja. Total TV će ponovno priključiti Pretplatnikovu terminalnu opremu, odnosno nastaviti pružanje Usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno prestanku razloga za ograničenje Usluge, uz mogućnost naplate ponovnog uključenja terminalne opreme 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 ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen.

Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne Usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije Usluga će započeti obračunavanje korištenja istih.

#### III SADRŽAJ, SIGURNOST I KAKVOĆA PRUŽANJA USLUGA PRIMJERENA ZAŠTITA

##### Članak 16.

Total TV omogućuje Pretplatniku, ovisno o tehničkim mogućnostima i ugovorenoj Usluzi, primjerene mjere zaštite od zlouporaba i prijevара u Total TV mreži sukladno važećim propisima. Total TV će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koja se pružaju putem Total TV mreže.

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

Total TV će nadzirati uobičajeno ponašanje Pretplatnika prigodom uporabe Usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja Usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. U slučaju da Pretplatnik ima ugovoreni paket Usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa Usluga upozorenje se daje zasebno za sve Usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje Pretplatniku uslijedit će ako je trošak korištenja Usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za Usluge u prethodna 3 mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom HAKOM-a. U slučaju kada Pretplatnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri mjeseca, Total TV će Pretplatnika upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade. Total TV zadržava pravo da u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga Pretplatniku obustavi pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca. Pretplatnik u svakom trenutku ima pravo zatražiti od Total TV-a da na određeno ili neodređeno vrijeme ukine ovu mjeru zaštite.

Total TV će poduzimati sve moguće mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost mreže ili cjelovitost mreže ili Usluga ili u slučaju ugroženosti i osjetljivosti Total TV mreže. Total TV pridržava pravo po prethodnoj obavijesti privremeno ograničiti pristup i

korištenje Usluga te provoditi druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite Total TV-a i Pretplatnika od zlouporaba i prijevара, ograničavanja mogućeg povećanja troškova, kao i zaštite Total TV mreže i Usluga i Pretplatnika od zlonamjernih programa i neželjenih elektroničkih poruka.

Na pisani zahtjev Total TV će Pretplatniku osigurati sljedeće mjere primjerene zaštite:

- besplatnu zabranu odlaznih poziva ukoliko mjesečni troškovi prekorače iznos kojeg je Pretplatnik odredio na Zahtjevu za pružanjem usluge ograničavanja troškova poziva, kao i besplatnu zabranu poziva na određenu vrstu brojeva, te određene vrste poziva, a sve sukladno važećim propisima. Zabrana odlaznih poziva se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu Total TV mora omogućiti Pretplatniku pozivanje broja prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike Total TV-a,
- zabranu automatskog preusmjerenja poziva prema pretplatničkom terminalnom uređaju koje je izvršila treća osoba,
- sprječavanje prikaza njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve pozive u slučaju kada su uputili pozive, odnosno sprječavanje prikaza pozivajućeg broja kod dolaznih poziva,
- u slučaju utvrđivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, Total TV će izdvojiti podatke te omogućiti nadležnim tijelima ispis dolaznih poziva sukladno važećem Zakonu.

Pri pružanju Internet usluge, Total TV je obvezan ovisno o tehničkim mogućnostima, osigurati Pretplatniku mjere primjerene zaštite:

- osiguranje korisničkog računa Pretplatnika prilikom pružanja Internet usluge, od neovlaštenog korištenja sukladno važećim propisima;
- filtriranje elektroničke pošte.

Pretplatnik je pri sklapanju pretplatničkog ugovora za Internet usluge detaljno upoznat da mu je za korištenje Internet usluge osigurano nekoliko korisničkih računa, kao i o odgovornosti za korištenje svih korisničkih računa kreiranih putem administratorskog korisničkog računa.

U slučaju raskida pretplatničkog ugovora za Internet usluge, odnosno promjene operatora, Total TV Pretplatniku automatski isključuje sve dodijeljene mu korisničke račune za pristup Internetu, no Total TV zadržava pravo Pretplatniku, na njegov pisani zahtjev, omogućiti samo zadržavanje postojećeg korisničkog računa za pristup elektroničkoj pošti, uz posebnu napomenu da taj korisnički račun u tom slučaju može koristiti isključivo na vlastitu odgovornost i sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

Ako Pretplatnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu uporabu svog korisničkog imena, zaporke ili drugog podatka koji je dodijeljen Pretplatniku radi korištenja ugovorene Usluge, 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 zlouporabi, Total TV će smatrati da je Pretplatnik dao svoj pristanak na korištenje njegovih podataka. Nepoštivanje odredbe stavka 8. ovog članka od strane Pretplatnika, predstavlja razlog za privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje pružanja Usluga na način opisan člankom 14. ovih Općih uvjeta. U slučaju da se ponovno utvrdi postupanje Pretplatnika protivno ovom članku, Total TV može raskinuti pretplatnički odnos sa trenutnim učinkom.

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

#### ZLOUPOTREBA OD STRANE PRETPLATNIKA

##### Članak 17.

Pretplatnik se obvezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sustav, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj te da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način.

U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje Total TV-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem, sukladno važećim propisima. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju Usluge, ako je navedeno korištenje Usluge četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za Uslugu u prethodna 3 (tri) mjeseca, a u svrhu sprječavanja neovlaštenog korištenja telefonske linije, odnosno zaštite Pretplatnika od neovlaštenog korištenja koje bi dovelo do velikog iznosa računa kojeg možda nije svojevrijem ostvario te u svrhu zaštite Total TV-a, kao pružatelja Usluge, od mogućeg namjernog korištenja Usluge s ciljem da se ne podmiru nastali troškovi, Total TV može od Pretplatnika zatražiti osiguranje plaćanja temeljem privremenog obračuna za period od prvog dana obračunskog razdoblja do dana kada je detektirana povećana potrošnja Usluge. Pretplatnik ima pravo prigovora na ispostavljeni instrument osiguranja plaćanja sukladno članku 27. ovih Općih uvjeta. Pretplatnici koji su izdvojeni sa sumnjom na moguću zlouporabu, među ostalim, provjeravaju se po statistici Pretplatnika (redovitost plaćanja računa, trajanje pretplatničkog ugovora, prosječna potrošnja itd.) što Total TV može koristiti kao kriterij u odluci o daljnjem postupanju.

U slučaju iz prethodnog stavka ovog članka, Total TV od Pretplatnika može zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje smatra potrebnim u konkretnom slučaju, ali pri tome neće kumulirati različita sredstva osiguranja. Ako Pretplatnik unutar određenog roka ne ispuni zahtjev kojim bi pružio traženi instrument osiguranja plaćanja, Total TV ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu odnosno ograničiti korištenje Usluge o čemu će se obavijestiti Pretplatnika.

Iako Pretplatnik nije položio zatraženo osiguranje plaćanja iz prethodnog stavka ovog članka, dolazni pozivi te pozivi prema hitnim službama i dalje će mu biti omogućeni sve do mogućeg potpunog isključenja iz Total TV mreže.

## KAKVOĆA PRUŽANJA USLUGA

### Članak 18.

Total TV se obvezuje pružati Usluge 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, propisanim posebnim podzakonskim aktima, na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.

U svrhu izbjegavanja mogućih zagušenja u Total TV mreži, Total TV će redovito obavljati mjerenja i oblikovanja komunikacijskog prometa. Total TV ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Pretplatnika koja se prenose putem Total TV mreže i moguću štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi Total TV prilikom pružanja Usluga. Total TV nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu Usluge 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 ako Pretplatnik, nakon prihvatanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

Total TV ne snosi odgovornost za kvalitetu elektroničkih komunikacijskih usluga koju drugi operatori kao davatelji usluga pružaju bilo fizičkim ili pravnim osobama putem elektroničke komunikacijske mreže Total TV-a.

Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog davatelja usluga. Ugovorena brzina pristupa Internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR). Total TV napominje kako postoji mogućnost nepostizanja maksimalno izražene vrijednosti. Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Total TV-a je maksimalni prijenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitetu usluge Total TV-a ima pravo tražiti naknadu štete ukoliko se utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge bila niža od ugovorene. Total TV nije obvezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njezinim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.

Total TV nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali je dužan na primjeren način unaprijed obavijestiti pretplatnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete usluga. U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 (dva) sata, Total TV mora obavijestiti Pretplatnika o prekidu.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge 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 Usluga, 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 zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

## SMETNJE U PRUŽANJU USLUGE

### Članak 19.

Total TV poduzima prikladne mjere za uklanjanje poteškoća u sustavima Total TV-a te nastoji sve eventualne smetnje i poremećaje otkriti i otkloniti u najkraćim vremenskim rokovima. U slučaju potrebe nužnog održavanja Total TV mreže, što za posljedicu može imati prekid rada sustava ili smanjenu kvalitetu mreže, Total TV će na prikladan način obavijestiti Pretplatnika o nastalim smetnjama. U tom slučaju Total TV nije odgovoran za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku.

U slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem Usluge, može prijaviti kvar Službi za korisnike Total TV-a, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u odredbi članka 31. ovih Općih uvjeta. Total TV će nastojati ukloniti kvar u najkraćem mogućem roku, što uključuje mogućnost otklanjanja kvara na adresi priključka sukladno Cjeniku Total TV-a, u slučaju da je Pretplatnik uzrokovao kvar. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da prijavom kvara daje privolu Total TV-u da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi priključka može izvršiti potrebne radnje, što uključuje i daljinski pristup terminalnoj opremi Pretplatnika.

Total TV će Pretplatnika prilikom prijave kvara detaljno upoznati sa činjenicom da će se izlazak ovlaštene osobe Total TV-a, na adresi telefonskog priključka posebno naplaćivati sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, ukoliko je do kvara došlo zbog radnje, propusta ili nečinjenja Pretplatnika, odnosno pod utjecajem više sile ili treće osobe. Prilikom prijave kvara terminalne opreme koja je u vlasništvu Total TV-a, uzrokovanoga krivnjom Pretplatnika, nadležne službe Total TV-a će Pretplatnika detaljno upoznati sa mogućnošću zamjene kupljene opreme od strane Total TV-a unutar jamstvenog roka, odnosno kupovine nove opreme ili uzimanja u najam nove opreme potrebne za pružanje Usluge ako dosadašnja oprema nije pod jamstvenim rokom uz uvjet sklapanja ugovora sa ili bez obveznog trajanja ugovornog odnosa sukladno važećem Cjeniku Total TV-a i primjenjivim zakonskim propisima.

Za opremu koju je Pretplatnik kupio od strane Total TV-a, a koja je potrebna za funkcionalnost ugovorene Usluge, postoji odgovarajući jamstveni rok s kojim je Pretplatnik bio upoznat u trenutku dostave odnosno preuzimanja predmetne opreme putem jamstvenog lista.

Smetnja/kvar na opremi koju je Pretplatnik kupio, a uzrokovana je udarom groma, poplavom, višom silom ili utjecajem treće osobe, nestručnim korištenjem od strane Pretplatnika, uključujući i pogrešno rukovanje prilikom samoinstalacije iste, a koja se dogodila unutar ili izvan jamstvenog roka, ne podliježe jamstvu i isključiva je odgovornost Pretplatnika odnosno otklon iste će se Pretplatniku naplatiti sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

## IV ODRŽAVANJE, PREGLED, PRIVREMENO ISKLJUČENJE USLUGE

### ODRŽAVANJE I PREGLED TOTAL TV MREŽE

#### Članak 20.

Total TV je dužan redovito održavati kapacitete Total TV mreže sukladno pokazateljima kakvoće usluge i planovima održavanja koji trebaju podržavati kvalitetnu, neprekidnu i nesmetanu uporabu Usluge.

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

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

Ako Pretplatnik ne dopusti obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti terminalne opreme u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja zahtjeva Total TV-a, a razlozi za osnovanu sumnju iz stavka 2. ovog članka i dalje postoje, Total TV će Pretplatniku izdati pisano upozorenje sukladno stavku 6. ovog članka. Ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme u roku iz stavka 6. ovog članka, Total TV može privremeno isključiti terminalnu opremu sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta. Ako su smetnje opisane stavkom 2. ovog članka osobito teške i štetne, u smislu ugrožavanja funkcionalne cjelovitosti mreže i/ili osiguravanja primjerene kakvoće usluge drugim Pretplatnicima, Total TV će zapisnički utvrditi takvo stanje i privremeno isključiti terminalnu opremu iz Total TV mreže i mimo gornjih rokova, o čemu dostavlja pisanu obavijest Pretplatniku.

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

Ako ovlašteni radnik Total TV-a prigodom pregleda utvrdi neispravnost terminalne opreme koja uzrokuje štetne smetnje u Total TV mreži, sačinat će pisano izvješće i isto dostaviti Pretplatniku, zajedno s upozorenjem da se utvrđena neispravnost mora ukloniti bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja upozorenja. Total TV pridržava pravo privremenog isključenja terminalne opreme iz Total TV mreže dok se ne ukloni utvrđena neispravnost.

Ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku iz stavka 6. ovog članka ili ne dopusti pregled ispravnosti navedene opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iste, OT pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida Ugovora.

Ako ovlašteni radnik Total TV-a prigodom pregleda ispravnosti terminalne opreme utvrdi da je na Total TV mrežu neovlašteno priključena terminalna oprema ili da Pretplatnik ili treća osoba zlorabuje Total TV mrežu, Total TV pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida pretplatničkog ugovora.

## PRESELJENJE USLUGE

### Članak 21.

Total TV može na pisani zahtjev Pretplatnika izvršiti preseljenje Usluge 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 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 ugovora, a Total TV-u ne dostavi valjani dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta, Total TV pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

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

## PRIJENOS BROJEVA

### Članak 22.

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 krajnje korisnike koji javne komunikacijske usluge obavljaju 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:

1. 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,
2. postojeći operator obavezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obaveze 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 radnih dana,
3. ukoliko pretplatnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obavezan u roku od 2 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 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 radnih dana pribavio potpisano očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom, postojeći operator je obavezan poslati novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu,
4. 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,
5. 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,
6. 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.

Ukoliko je novi operator, u za to predviđenom polju, naznačio da se jedinstvena izjava odnosi na VPN seriju ili niz, a postojeći operator utvrdi da na jedinstvenoj izjavi nisu navedeni svi brojevi iz VPN serije ili niza, obavezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.

Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:

1. na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden naziv pretplatnika,
2. na jedinstvenoj izjavi nije naveden ili je pogrešno naveden OIB pretplatnika,
3. 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),
4. na izjavi su navedeni brojevi koji se nalaze na više fizičkih priključaka,
5. na jedinstvenoj izjavi nedostaje potpis podnositelja jedinstvene izjave, osim u slučaju sklapanja ugovora na daljinu,
6. jedinstvena izjava je starija od 45 dana,
7. nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,
8. pretplatnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljena izjava,
9. 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. U slučaju da korisnik zahtijeva uslugu prijenosa broja jedinstvena izjava predstavlja ujedno i zahtjev za prijenos broja.



Ako postojeći operator zaprimi očitovanje pretplatnika o namjeri ostanaka 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 sati prije dogovorene promjene operatora, osim u slučajevima gdje je potrebno otkazati veleprodajnu uslugu kada je rok 72 sata. Navedeno obustavljanje realizacije usluge dozvoljeno je samo u sljedećim slučajevima:

1. tehnička nemogućnost,
2. ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača,
3. 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 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane pretplatnika, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu u roku od 25 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 prijennosa 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 10. 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 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane pretplatnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 45 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 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 dana kašnjenja odnosno prekida usluge. Pravo na naknadu zbog nepravovremenog prijennosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.

Ukoliko je nepravovremena realizacija usluge uzrokovana nedostupnošću ili neodazivom 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 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 75 dana se računa od dana sklapanja ugovora. Isplata naknade će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

Novi operator će u roku od 7 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 radna dana od dana primitka istog. Postojeći operator će u roku od 7 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 dana od dana primitka obavijesti operatora ili od isteka roka iz stavka 18. ovog članka podnijeti prijavu inspektoratu elektroničkih komunikacija.

## PROMJENA BROJA

### Članak 23.

Ukoliko se promijene Plan numeriranja i Plan adresiranja ili drugi propisi što za posljedicu ima promjenu korisničkog broja, Pretplatnik nema pravo od Total TV-a potraživati naknadu troškova.

Total TV će o promjeni korisničkog broja pisanim putem obavijestiti Pretplatnika sukladno primjenjivim propisima.

## PRIJENOS PRETPLATNIČKOG UGOVORA

### Članak 24.

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 Usluga, 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 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 podmiranju dugovanja prema Total TV-u u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju prijennosa 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,
- b) 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/ta nastavi koristiti javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, smatra 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,
- c) 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,
- d) 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 prijennosa, a novi Pretplatnik odgovara za sve obveze nastale nakon prijennosa.

Na novog Pretplatnika se u trenutku prihvaćanja 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 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 od dana pisanim putem obavijestiti Pretplatnika pristaje li na ustupanje pretplatničkog odnosa.

#### V RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE TOTAL TV-a Članak 25.

Total TV ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj 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 pretplatničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Total TV mreže,
- ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pružene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Total TV mreže,
- 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 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 ugovorene Usluge, odnosno ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu Usluge, 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 se nakon privremenog isključenja terminalne opreme ponovno utvrdi da je Pretplatnik zloupotrebio pozive na broj 112 i druge aktivne brojeve hitnih službi;
- 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 pokrivanje za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje);
- ako Total TV zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati Usluge;
- ako HAKOM oduzme Total TV-u opće ovlaštenje za pružanje pojedine Usluge sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama;
- ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik koristi Uslugu u nezakonite svrhe ili je zloupotrebljava nanoseći štetu Total TV-u ili drugim osobama (osobito u slučaju maltretiranja, vrijeđanja, prijetnji, prijevara i sličnog drugih Pretplatnika javnih komunikacijskih usluga);
- ako Total TV ili nadležno tijelo utvrdi da Pretplatnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive;
- iz razloga opisanih člankom 7. ovih Općih uvjeta (odbijanje Zahtjeva);
- ako novi vlasnik nekretnine ili Pretplatnik ne postupi sukladno odredbama članka 24. ovih Općih uvjeta, odnosno ako stečajni upravitelj ili likvidator ne postupi sukladno odredbama članka 24. ovih Općih uvjeta;

- u slučaju podnošenja Zahtjeva za prijenos broja, odnosno za aktivaciju javno dostupne telefonske usluge kod drugog operatora u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
- u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Općim uvjetima.

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) i p) ovog članka.

#### RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE PRETPLATNIKA Članak 26.

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 priključka 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. Pretplatnik može raskinuti pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Total TV-u u bilo kojem trenutku.

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 ugovorene Usluge, Total TV će Pretplatniku naplatiti stvarni trošak koji mu je nastao u pripremi aktivacije Usluge 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 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, Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, ovi Opći uvjeti, Cjenik Total TV-a, potvrda o sklopljenom pretplatničkom ugovoru 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: +38518888899) 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.

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 (četnaest) 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 (četnaest) 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 umanjjenje 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.

Ako jednostrano raskine Pretplatnički ugovor nakon što je sukladno člancima 64. i 70. Zakona o zaštiti potrošača izričito zahtijevao da pružanje Usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan platiti Total TV-u dio ugovorene cijene koji je razmjernan onome što je Total TV ispunio Pretplatniku do trenutka kada ga je Pretplatnik obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid Pretplatničkog ugovora, s tim da se proporcionalni iznos cijene koji je Pretplatnik dužan platiti izračunava na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je Total TV ispunio Pretplatniku. 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.

## VI OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA RJEŠAVANJE SPOROVA - PRIGOVORI Članak 27.

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

U slučaju podnošenja prigovora Pretplatnika na brzinu Internet usluge Pretplatnik je dužan Total TV-u dostaviti rezultate minimalno sedam mjerenja provedenih u vršnom prometnom satu (19-23h) tijekom razdoblja od deset uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Opisano mjerenje mora se obaviti putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa Internetu, izrađenog od strane HAKOM-a te samo takvi rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Pretplatnika.

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 u roku od 30 (trideset) dana od dana dospjeća računa za pružene usluge;
- na kakvoću pružene usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge;
- 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 ili kakvoću pružene Usluge 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 administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti Total TV-a, a za koje je provjera izvršena.

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, 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 račun za pružene Internet usluge, Total TV će, ovisno o tehničkim mogućnostima, dostaviti Pretplatniku odgovarajuće podatke sukladno važećim propisima.

U slučaju prigovora na kakvoću pružene Usluge, Pretplatnik može tražiti naknadu štete od Total TV-a ukoliko se utvrdi da je kakvoća pružene Usluge manja od razine propisane ili ugovorene kakvoće Usluge. Total TV nije obavezan platiti naknadu štete ukoliko je razina kakvoće pružene usluge 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 administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti Total TV-a, a za koje je provjera izvršena.

Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge 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 pretplatničku terminalnu opremu sukladno odredbi članka 14. 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 obavezno 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 Usluga, iznosom zaduženim za pruženu Uslugu, kakvoćom pružene Usluge 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 Pretplatniku ili isključio pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, Total TV će odmah po saznanju o pokrenutom sudskom ili izvansudskom postupku, bez odgode i bez naknade za ponovno uključivanje, ponovno započeti i nastaviti pružati Uslugu 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 do okončanja predmetnih postupaka.

## ODGOVORNOST ZA ŠTETU Članak 28.

Total TV nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite pretplatničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja, koji nisu posljedica rada Total TV mreže. Total TV nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak, ili drugih štetnih utjecaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Pretplatnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računalnog programa za zaštitu od prijevara na Internetu na vlastitom računalu.



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

Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da Usluge neće uvijek biti dostupne i da Total TV ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računalna mreža koju Total TV ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može jamčiti dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom Total TV-a.

Ugovorne strane su suglasne da Total TV ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa Internetu. Ugovorne strane su suglasne da Total TV ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Pretplatniku temeljem kvara na terminalnoj 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 terminalne 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.

#### IMENIK PRETPLATNIKA

##### Članak 29.

Total TV putem svoje Službe za korisnike Total TV-a omogućuje pružanje podataka o pretplatničkim brojevima Pretplatnika, objavu istih u javnom imeniku Pretplatnika Total TV-a u elektronskom obliku (dalje u tekstu: „Total TV imenik“), kao i u sveobuhvatnom javnom imeniku svih pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga, te osobama koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika, sukladno važećim propisima.

Total TV će, prije unošenja osobnih podataka u javni imenik Pretplatnika, besplatno obavijestiti Pretplatnika o svim pojedinostima vezanim uz Total TV imenik, kao i uz imenik koji je dostupan javnosti putem službe davanja obavijesti (informacija), kao i mogućnostima uporabe osobnih podataka u okviru elektroničkog izdanja imenika. Total TV će bez naknade uvrstiti Pretplatnika u Total TV imenik, izuzev onih koji su u pisanom obliku izričito zabranili unošenje svojih podataka u Total TV imenik. Pretplatnik aktivno na Zahtjevu potvrđuje i suglasan je da se osobni podaci koji se tiču imena i prezimena, telefonskog broja te adrese stanovanja uvrste u Total TV imenik, sveobuhvatni imenik svih pretplatnika, kao i u imenik Total TV-a koji je dostupan javnosti putem službe davanja obavijesti (informacija).

Pretplatnik može putem pisanog zahtjeva zatražiti uključivanje, povlačenje privole, odnosno brisanje svih ili dijelova vlastitih podataka iz objavljenih imenika ili nadopuniti sve ili samo dio podataka koji se odnose na njegovu pretplatu bez naplate troškova, a o čemu će Total TV obavijestiti Pretplatnika prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora. Total TV će na zahtjev Pretplatnika besplatno ispraviti bilo koju pogrešku u Total TV imeniku koja se odnosi na pretplatnički odnos uz najmanje moguće vremensko odlaganje objave podataka.

Pretplatnici pravne osobe ne mogu ograničiti unos podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u Total TV imenik.

#### KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

##### Članak 30.

Na pretplatnički odnos prilikom korištenja Internet usluge primjenjuje se „Kodeks ponašanja na Internetu“, koji je objavljen na Total TV webu.

#### VII ZAVRŠNE ODREDBE KOMUNICIRANJE TOTAL TV-a S PRETPLATNICIMA

##### Članak 31.

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.

#### POŠTIVANJE INTELKTUALNOG VLASNIŠTVA

##### Članak 32.

Pretplatnik aktivno na Zahtjevu suglasno izjavljuje da je upoznat s obvezom poštivanja prava intelektualnog vlasništva Total TV-a, te se obvezuje da neće koristiti bilo koji sadržaj koji pripada Total TV-u bez izričitog pisanog odobrenja Total TV-a.

Pretplatnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava Total TV-a ili drugih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Total TV-a ili drugih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

#### RJEŠAVANJE SPOROVA

##### Članak 33.

Total TV i Pretplatnik suglasni su da će sve sporove proizašle iz ili u vezi s pretplatničkim ugovorom nastojati riješiti mirnim putem, sukladno članku 27. ovih Općih uvjeta. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja, za rješavanje međusobnih sporova suglasno ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

#### MJERODAVNO PRAVO

##### Članak 34.

Ovi Opći uvjeti i pretplatnički ugovor tumači se, odnosno tumačit će se u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.

#### STUPANJE NA SNAGU, IZMJENE I DOPUNE TE OBJAVA OVIH OPĆIH UVJETA

##### Članak 35.

Ovi Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Pretplatnicima objavom na Total TV webu. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave, 03.11.2015. Total TV će sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama 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 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 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 ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena i dopuna.

Total TV će omogućiti Pretplatniku raskid 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 Ugovora, smatrat će se da je Pretplatnik dao pristanak na njihovu primjenu.