

U skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja za uslugu Total TV, te temeljem članka 42. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013, 71/2014, dalje u tekstu: "ZEK"), kao i podzakonskih propisa donesenih temeljem ZEK-a, Totalna televizija d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Buzinski prilaz 10, MBS: 080672794, MB: 2440962, OIB: 80112273645 (dalje u tekstu: "Total TV"), donosi sljedeće

## UVJETE KORIŠTENJA ZA TOTAL TV PAKET – „5 PAKET“

### UVOD

#### Članak 1.

- 1) Total TV je za uslugu distribucije radijskog i televizijskog programa putem satelitskog prijamnika za prijam signala odašiljanih putem satelita (dalje u tekstu: "Usluga Total TV") donio Opće uvjete poslovanja za uslugu Total TV (dalje u tekstu: "Opći uvjeti"). Ovim Uvjetima korištenja regulira se zajedničko ugovaranja kupnje i instalacije opreme te Usluga Total TV-a, a koja je omogućena dodatnim načinom ugovaranja usluge u obliku paketa „5 Paket“ (dalje u tekstu: "Paket").
- 2) Na odnose, prava i obveze koji nisu izriekom uređeni ovim Uvjetima korištenja, primjenjuju se odredbe Općih uvjeta. Odredbe Općih uvjeta koje se sadržajno ne mijenjaju ovim Uvjetima korištenja (u odnosu na način kako su tamo uređene) primjenjuju se na odgovarajući način.
- 3) Na odnose između Total TV-a i Korisnika, a koji nisu uređeni ovim Uvjetima korištenja, Općim uvjetima i Cjenikom Total TV-a (dalje u tekstu: "Cjenik"), primjenjuju se važeći propisi Republike Hrvatske.
- 4) Ovi Uvjeti korištenja, Opći uvjeti te Cjenik dostupni su Korisniku na ovlaštenim prodajnim mjestima Total TV-a, Total TV webu te mogu biti dostavljeni putem pošte na zahtjev Korisnika pozivom na besplatni broj telefona Službe za korisnike 0800 9700.

### KUPNJA PAKETA

- 1) Paket se ugovara na način da kupac Paketa (dalje u tekstu: "Korisnik") iznos cijene Usluge Total TV, pripadajuće Satelitske opreme i usluge instalacije Satelitske opreme plaća unaprijed, i to odjednom na način kako je opisano u ovim Uvjetima korištenja. Ne postoji mogućnost ugovaranja pojedinih sastavnica Paketa samostalno ili izdvojeno, već se Korisnik obvezuje kupiti Satelitsku opremu, uslugu instalacije Satelitske opreme te Uslugu Total TV-a zajednički, kao *bundle*.
- 2) Paket se može kupiti na adresi svih maloprodajnih poslovnica ovlaštenih prodavatelja Total TV-a (dalje u tekstu: "Ovlašteni prodavatelji") ili na Internet stranici Total TV-a [www.totaltv.hr](http://www.totaltv.hr) (dalje u tekstu: "Total TV web"). Popis Ovlaštenih prodavatelja Total TV-a se nalazi na Total TV web-u [<https://totaltv.hr/Korisnicka-podraska/Kontakt>].
- 3) Kupnjom Paketa, Usluga Total TV se Korisniku omogućuje u narednom vremenskom periodu od 5 godina od dana aktivacije usluge, a Satelitska oprema odmah prelazi i ostaje u trajnom vlasništvu Korisnika.
- 4) Cijena Paketa izražena je u Cjeniku, koji sadrži cijene Usluge Total TV, načela obračunskog sustava, cijene pojedinačnih usluga i paketa usluga te dodatnih usluga, kao i iznose troškova i naknada u svezi sa zasnivanjem, održavanjem i raskidom ugovornog odnosa. Cjenik usluga -objavljen je na Total TV web-u.

Total TV obrađuje prikupljene podatke isključivo na temelju valjanih pravnih osnova sukladno Politici zaštite privatnosti objavljenoj na Total TV web-u.

### SADRŽAJ PAKETA

#### Članak 2.

Odabirom Paketa, Korisnik kupuje sljedeće stavke:

- Uslugu Total TV koju korisnik koristi u trajanju 5 godina od dana aktivacije usluge i koja obuhvaća kanale predviđene Paketom, i koji se mogu mijenjati tijekom vremena (od vremena do vremena) ovisno o diskrecijskoj odluci Total TV-a;
- Satelitsku opremu putem koje se Korisniku omogućuje korištenje Usluge Total TV; te
- Uslugu instalacije Satelitske opreme koju osigurava Total TV.

### Usluga Total TV

#### Članak 3.

- 1) Usluga Total TV uključuje programske kanale i pakete kako su oni definirani u Cjeniku.
- 2) U slučaju isteka prava Total TV-a na retransmisiju određenih kanala, ili u slučaju drugih opravdanih razloga, Total TV zadržava pravo donijeti diskrecijsku poslovnu odluku o izmjeni sadržaja navedenih programskih paketa iz Cjenika Total TV-a, odnosno popisa programa. Total TV ima pravo prema redovnom tijeku stvari na ovaj način godišnje izmijeniti najviše 15% ukupnih programskih kanala i paketa, a koji čine Uslugu Total TV u inicijalnoj ponudi.<sup>1</sup> O svakoj izmjeni programskih paketa, Total TV će obavijestiti Korisnike.
- 3) Pritom, ovi Uvjeti korištenja izriekom isključuju sve odredbe Općih uvjeta koje se odnose na pravo pretplatnika Usluge Total TV da zahtijeva raskid pretplatničkog ugovora u slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga.
- 4) Kupnjom Paketa Korisnik nema pravo izmjene programskih paketa Usluge Total TV koju je kupio u sklopu Paketa. Međutim, Korisnik ima u svakom trenutku pravo od Total TV-a zatražiti sklapanje pretplatničkog ugovora za bilo koji od dodatnih programskih paketa iz Cjenika. U tom će se slučaju u pogledu dodatno ugovoreni programskih paketa Korisnik smatrati

<sup>1</sup> Navedeno ograničenje primjenjuje se samo u slučajevima kad Total TV vlastitom diskrecijskom poslovnom odlukom utječe na promjenu sadržaj programskih kanala i paketa. To se ograničenje ne primjenjuje u slučajevima kad je izmjena posljedica razloga koji se ne mogu pripisati diskrecijskoj odluci ili radnji Total TV-a (primjerice kad određeni programski sadržaj i/ili kanal više ne bude dostupan na teritoriju Republike Hrvatske ili drugi slični razlozi).

pretplatnikom u smislu Općih uvjeta, te će se na taj pretplatnički odnos odgovarajuće primjenjivati sve odredbe Općih uvjeta, Cjenika i drugih uvjeta tih posebnih paketa.

- Total TV ima valjani pravni temelj da nazove ili na drugi način kontaktira Korisnika s ciljem nuđenja drugih paketa koji mogu unaprijediti korisničko iskustvo i/ili cjenovnu optimizaciju trenutnog Paketa.

#### Satelitska oprema

##### Članak 4.

- Satelitska oprema sastoji se od:
  - STB uređaja (digitalnog satelitskog prijemnika);
  - satelitskog tanjura;
  - LNB-a (konvertor frekvencija - eng. Low Noise Blockdownconverter); i
  - kartice za STB uređaj. (dalje u tekstu: "Satelitska oprema")
- Uz u sklopu Paketa kupljenu Satelitsku opremu, Korisnik može u svakom trenutku za vrijeme trajanja Usluge Total TV (kupljene kao dio Paketa) kupiti još jedan dodatni STB uređaj sa pripadajućom STB karticom i LNB-om, te putem te dodatne opreme istovremeno koristiti Uslugu Total TV kupljenu u sklopu Paketa. Takvu dodatno kupljenu opremu Korisnik smije koristiti isključivo na istoj lokaciji na kojoj se koristi i Satelitska oprema kako je definirana u stavku 1) ovog članka. Na tu se opremu na jednak način primjenjuju odredbe ovih Uvjeta korištenja koje se odnose na uslugu instalacije Satelitske opreme.
- Satelitska oprema se u sklopu Paketa može samo u cijelosti nabaviti od Total TV-a. U tom smislu ovime se izrijeком isključuju sve odredbe Općih uvjeta o mogućnosti korisnika da samostalno u cijelosti ili dijelu osigura potrebnu satelitsku opremu.

#### Usluga instalacije Satelitske opreme

##### Instalacija Satelitske opreme

##### Članak 5.

- Uslugu instalacije Satelitske opreme pružiti će za to Ovlašteni zastupnici Total TV-a.
- Kako bi Total TV mogao izvršiti uslugu instalacije Satelitske opreme, Korisnik je dužan prilikom kupnje Paketa Total TV-u dati točne i potpune podatke popunjavanjem odgovarajućeg obrasca Total TV-a, uključujući podatke o lokaciji na kojoj želi instalirati Satelitsku opremu (dalje u tekstu: "Lokacija priključenja") i koristiti Uslugu Total TV. Korisnik u potpunosti odgovara za točnost navedenih podataka, a Total TV nije obavezan vršiti dodatne provjere eventualno nepotpunih i neistinitih podataka o lokaciji.
- Total TV uslugu instalacije Satelitske opreme izvršava na lokaciji priključenja koju Korisnik navodi prilikom kupnje Paketa. Datum i vrijeme instalacije Total TV i Korisnik dogovaraju nakon izvršene kupnje Paketa, te Total TV ima pravo u tu svrhu uspostaviti kontakt prema Korisniku temeljem kontakt podataka koje je Korisnik pružio Total TV-u.
- Korisnik je dužan Total TV-u osigurati pristup Lokaciji priključenja i neometano provođenje usluge instalacije Satelitske opreme jer u suprotnom Total TV Korisniku nije odgovoran za eventualnu štetu koja može biti posljedica nepotpuno i neispravno provedene usluge instalacije Satelitske opreme.
- Po završetku instalacije, Ovlašteni zastupnici Total TV-a će Korisniku izdati pisanu potvrdu o instalaciji. Na izdanoj potvrdi će između ostalog biti naznačen datum izvršenja instalacije.

#### CIJENA PAKETA I PLAĆANJE

##### Članak 6.

- Korisnik je obavezan platiti cijenu Paketa u jednokratnom iznosu određenom Cjenikom Total TV-a. Cijena Paketa određena je u fiksnom iznosu, te se sve odredbe Cjenika i Općih uvjeta koje se odnose na cijenu Usluge Total TV, cijenu Satelitske opreme i cijenu instalacije Satelitske opreme time izrijeком isključuju.

#### AKTIVACIJA USLUGE TOTAL TV

##### Članak 7.

- Aktivacija Usluge Total TV podrazumijeva priključenje Satelitske opreme na Uslugu Total TV na Lokaciji priključenja. Preduvjet za aktivaciju usluge je uspješno provedena usluga instalacije Satelitske opreme.
- Usluga Total TV aktivirati će se najkasnije u roku od 45 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora odnosno kupnje Paketa.

#### JAMSTVO ZA ISPRAVNOST SATELITSKE OPREME (GARANCIJA)

##### Članak 8.

- Kupnjom Paketa Korisnik ostvaruje pravo na jamstvo koje Total TV daje za ispravnost Satelitske opreme.
- Korisnik će bilo koje od navedenih prava na jamstvo ostvariti na način da u roku od 8 (osam) dana svoj obrazloženi zahtjev uputi Total TV-u koristeći sljedeće kontakte službe za korisnike: e-mail: info@totaltv.hr; telefaks: 01 8888 899; poštom na adresu Total TV, Buzinski prilaz 10, Zagreb.

##### Članak 9.

- Pravo na jamstvo za ispravnost Satelitske opreme Korisnik ostvaruje isključivo na području Republike Hrvatske i u razdoblju 24 mjeseca od dana kupnje Paketa.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za ostvarenjem prava na jamstvo za ispravnost Satelitske opreme, kao dokaz da je zahtjev podnio unutar jamstvenog roka Korisnik je dužan priložiti račun izdan prilikom kupnje Paketa.
- Glede daljnjih uvjeta ostvarivanja prava na jamstvo za ispravnost Satelitske opreme i ostalih uvjeta ovog oblika jamstva na odgovarajući se način primjenjuje članak 12. stavak 1. Općih uvjeta.

#### RASKID UGOVORA I NAKNADA ŠTETE

##### Raskid ugovora

##### Članak 10.

- Ako Korisnik zahtijeva raskid ugovora o kupoprodaji Paketa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe primjenjivih propisa Republike Hrvatske uz uvjet ograničenja visine eventualno dugovane naknade štete kako je to ograničenje opisano u članku 11. ovih Uvjeta korištenja.
- Neovisno odredbi stavka 1. ovog članka, nakon proteka dvije godine od preuzimanja Paketa Total TV ne odgovara za materijalne nedostatke Satelitske opreme. Zbog toga, nakon što proteknu dvije godine od preuzimanja Paketa, Korisnik nema pravo po osnovi primjenjivih propisa zahtijevati naknadu štete, popravak i/ili zamjenu Satelitske opreme. Neovisno o navedenom, u slučaju kvara Satelitske opreme nakon proteka naznačenog roka, Korisnik može Satelitsku opremu u dijelu ili u cijelosti kupiti prema ponudi opisanoj u Cjeniku, pribaviti je od trećih ili ju zakupiti ako takva opcija bude komercijalno dostupna.
- Ako Kupac u roku 60 dana od kupnje Paketa zahtijeva raskid ugovora o kupoprodaji Paketa u dijelu koji se odnosi na Uslugu Total TV, Korisnik ima pravo na razmjerni povrat neiskorištenog iznosa plaćenog za stavku Usluge Total TV kako je on prikazan u dijelu cjenika koji se odnosi na Paket. Ako Korisnik raskid ugovora zahtijeva nakon proteka tog roka, za

iznos eventualne naknade štete na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 11. ovih Uvjeta korištenja.

- 4) Ako Total TV protivno članku 3. stavku 2. ovih Uvjeta korištenja na godišnjoj razini vlastitom diskrecijskom poslovnom odlukom izmjeni više od 15% ukupnih programskih kanala i paketa, Kupac ima pravo na raskid kupoprodajnog ugovora u dijelu koji se odnosi na Uslugu Total TV i na razmjernu naknadu štete. Pritom se na visinu takve naknade štete odgovarajuće primjenjuje članak 11. stavak 2. ovih Uvjeta korištenja.

#### **Naknada štete**

Članak 11.

- 1) Glede prava na naknadu štete zbog neispravnosti i/ili smanjene kakvoće pojedinih sastavnica sadržaja Paketa koju Korisnik može ostvariti neovisno o pravu na jamstvo kako je opisano u člancima 9. i 10., na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Općih uvjeta, i to zasebno u odnosu na (i) Uslugu Total TV, (ii) opciju kupnje Satelitske opreme i (iii) uslugu instalacije Satelitske opreme.
- 2) Međutim, Korisnik ni u kojem slučaju ne može ostvariti naknadu štete u iznosu koji prelazi iznos cijene pojedine sastavnice sadržaja Paketa kako je definirano u Cjeniku.

#### **OSTALO**

Članak 12.

- 1) U pogledu ostalih uvjeta korištenja Paketa, odnosno svih sastavnica njegova sadržaja na odgovarajući se način primjenjuju sve odredbe Općih uvjeta koje nisu ovim Uvjetima korištenja izriječno isključene i/ili koje sadržajno nisu u suprotnosti s odredbama ovih Uvjeta korištenja. Ne isključujući druge odredbe, to se osobito odnosi na:
  - Odredbe o obradi osobnih podataka Korisnika od strane Total TV-a;
  - Izdvojene odredbe o kartici za STB uređaj;
  - Odredbe o tehničkim uvjetima za korištenje Usluge Total TV;
  - Odredbe o sadržaju, sigurnosti i kakvoći pružanja usluge;
  - Odredbe o održavanju, pregledu i preseljenju usluge;
  - Odredbe o rješavanju prigovora Korisnika na Uslugu Total TV;
  - Odgovornosti za štetu;
  - Odredbe o pravu Total TV-a da uspostavi kontakt s Korisnicima; te
  - Odredbe o nedozvoljenom ponašanju Korisnika Usluge Total TV.

#### **STUPANJE NA SNAGU, IZMJENE I DOPUNE UVJETA KORIŠTENJA**

Članak 13.

- 1) Ovi Uvjeti Korištenja učiniti će se dostupni Korisnicima objavom na Total TV web stranici – [www.totaltv.hr](http://www.totaltv.hr). Prije objave, isti su, u skladu s odredbom članka 42. stavka 2. ZEK-a dostavljeni HAKOM-u na uvid. Uvjeti korištenja stupaju na snagu danom objave 18.3.2019. godine.