

Društvo Totalna televizija d.o.o., OIB: 80112273645, sa sjedištem u Zagrebu, Buzinski prilaz 10 (dalje u tekstu: „Total TV“) pripojeno je društvu Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: Telemach) danom upisa pripajanja u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu te je time Telemach postao univerzalni pravni sljednik pripojenog društva Total TV, koje je prestalo postojati kao pravna osoba i operator javnih komunikacijskih usluga. Sukladno navedenom, Telemach stupa u sve pravne odnose pripojenog društva pa tako i u pretplatničke ugovore koje je Total TV sklopio temeljem ovih Općih uvjeta poslovanja.

U skladu s odredbama 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, donose se sljedeći

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA INTERNET I TELEFONSKU USLUGU

### OPĆE ODREDBE UVOD

#### Članak 1.

1) Ovim Općim uvjetima opisuju se uvjeti pružanja usluge davanja 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.

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

3) 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.hr](http://www.totaltv.hr) (dalje u tekstu: „Total TV web“) te se redovito ažurira.

4) 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 0800 9700.

5) 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.

1) Internet usluga Total TV-a obuhvaća uslugu ADSL/VDSL Interneta i uslugu satelitskog Interneta.

2) Total TV uslugu ADSL/VDSL Interneta i uslugu satelitskog Interneta pruža u suradnji s pružateljima usluge davanja pristupa Internetu koji imaju opće ovlaštenje za pružanje iste.

3) Pretplatniku je za korištenje usluge ADSL/VDSL Interneta potrebno računalo, modem i napajanje od 230V, 50 Hz sa zaštitnim uzemljenjem. Pretplatnik pri korištenju usluge ADSL/VDSL Interneta koristi pristupnu ADSL/VDSL tehnologiju i modem od strane Total TV-a, po cijenama sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. Operativni sustavi na kojima će Total TV pružati odgovarajuću korisničku podršku su sve verzije Windowsa izdane nakon 2000. godine i Linux.

4) Pretplatniku je za korištenje usluge satelitskog Interneta potrebno računalo, modem za uslugu satelitskog Interneta, satelitska antena, LNB (konvertor

frekvencija - eng. Low Noise Blockdownconverter) te, u slučaju korištenja usluge Wi-Fi satelitskog Interneta, i Wi-Fi router. Pretplatnik prethodno navedenu opremu može kupiti ili unajmiti od Total TV-a, po cijenama sukladno važećem Cjeniku Total TV-a.

5) Pretplatniku se brzina Internet usluge naplaćuje sukladno važećem Cjeniku Total TV-a, ovisno o odabranom paketu Usluge.

6) 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.

1) Total TV pruža Telefonsku uslugu u suradnji s pružateljima usluge davanja pristupa koji imaju opće ovlaštenje za pružanje iste.

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

#### Članak 4.

1) Pretplatnik podnosi Total TV-u Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: „Zahtjev“) na propisanom obrascu Total TV-a. Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputama sadržanim u samom obrascu i podnositelj Zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati čime potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja Usluge Total TV navedene u Zahtjevu te Općim uvjetima, uvjetima korištenja ugovorenih usluga i Cjeniku TOTAL TV-a koji čine sastavni dio Pretplatničkog ugovora. Potpisani Zahtjev s Općim uvjetima i Cjenikom Total TV-a čini pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta (dalje u tekstu: „Pretplatnički ugovor“). Obveza vlastoručnog potpisivanja obrasca Zahtjeva od strane Pretplatnika ne primjenjuje se u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora iz stavka 5. ovog članka

2) Obrazac Zahtjeva minimalno sadrži: naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja Zahtjeva; vrstu usluge koja se ugovara; podatke o lokaciji priključka, podatke o adresi za slanje računa i obavijesti, sveukupnu cijenu Usluge Total TV koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki važećeg Cjenika Total TV-a prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme trajanja ugovorne obveze i nakon njenog isteka, maksimalni rok za uspostavu Usluge Total TV; 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 na



kojoj se Pretplatniku omogućuje Usluga Total TV; adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljenu Uslugu Total TV.

3) Zahtjev je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Total TV-a, zajedno s ovim Općim uvjetima i Cjenikom Total TV-a koji čine njegov sastavni dio, odnosno, sastavni dio Pretplatničkog ugovora.

4) Podnositelj Zahtjeva, odnosno Pretplatnik može biti poslovno sposobna fizička osoba ili pravna osoba.

5) U slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu putem telefona osoba koja predstavlja Total TV Pretplatniku će u telefonskom razgovoru posebno navesti da pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014, 110/2015, 14/19; dalje u tekstu: „Zakon o zaštiti potrošača“) koja, sukladno članku 69. st. 2. Zakona o zaštiti potrošača, uključuje predugovorne obavijesti o svim podacima iz članka 57. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača, osim ako su ti podaci već dostavljeni na trajnom mediju prije sklapanja ugovora. U telefonskom razgovoru Pretplatnika se obvezno upozna da mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi Pretplatnički ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati tu potvrdu te i da Pretplatnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku 14 (četnaest) dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti odnosno u roku od godine dana sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu Total TV će Pretplatniku bez odgode dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, a koja mora sadržavati obavijest Pretplatniku da je na određeni datum i na određeni način dogovoreno sklapanje novog i/ili izmjena postojećeg ugovora s Total TV-om, kao i da je dogovoreno sklapanje ugovora daljinskim putem za valjanost kojeg je potrebno da Pretplatnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti uz naznaku načina kako je može dostaviti (pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa). Pretplatnički ugovor nije sklopljen dok god Pretplatnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti.

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

#### **OSOBNI PODACI PODNOSITELJA ZAHTJEVA, ODNOSNO PRETPLATNIKA**

Članak 5.

1) Total TV obrađuje osobne podatke pošteno i zakonito, isključivo na temelju valjanih pravnih osnova. Pravila zaštite privatnosti sadrže jasne informacije o svrhama i uvjetima obrade osobnih podataka. Pravila zaštite privatnosti objavljena su Total TV web-u. Na zahtjev Pretplatnika, Total TV će dostaviti Pravila zaštite privatnosti u pisanom obliku.

#### **PRIHVAT ZAHTJEVA I SKLAPANJE UGOVORA**

Članak 6.

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

2) Po primitku Zahtjeva Total TV će u roku od 15 (petnaest) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora na pouzdan i dokaziv način dostaviti Pretplatniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, s obrazloženjem. Ukoliko Total TV u navedenom roku ne bi dostavio Pretplatniku takvu potvrdu ili obavijest Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

3) Smatrati će se da je dan sklapanja Pretplatničkog ugovora: dan na koji Pretplatnik potpiše Zahtjev ili neki kasniji dan kojeg Pretplatnik unaprijed odredi na potpisanom Zahtjevu – u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog u poslovnim prostorijama i izvan poslovnih prostorija, odnosno dan kada je Pretplatnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora - u slučaju Pretplatničkog ugovora sklopljenog na daljinu. Rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

4) Total TV će realizirati Uslugu Total TV u roku od 30 (trideset) dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora.

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

6) 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 ZAHTJEVA**

Članak 7.

1) Total TV može odbiti Zahtjev u slučaju:

A) da Zahtjev nije uredno ispunjen, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke za

B) prihvata Zahtjeva,

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

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

E) 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,

F) da ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke Satelitske opreme te ako Total TV ocijeni da nije u mogućnosti uvjete

zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva, dakle da na lokaciji podnositelja Zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene Usluge Total TV,

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

H) 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 prihvatanje Zahtjeva,

I) 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,

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

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

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

M) u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uvjetima.

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

## **TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

### **Članak 8.**

1) Pretplatnički ugovor se, u pravilu, sklapa na neodređeno vrijeme.

2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu ili u Potvrdi o sklopljenom ugovoru u slučaju sklapanja Pretplatničkog ugovora na daljinu, a koje ne može biti dulje od 2 (dvije) godine, pri čemu TOTAL TV i po isteku obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora nastavlja pružati ugovorene usluge. Po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnički odnos se nastavlja na neodređeno vrijeme do raskida od strane Pretplatnika ili TOTAL TV-a. TOTAL TV nije u obvezi i neće posebno obavještavati Pretplatnika o isteku obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora. 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.

3) 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. Obveza plaćanja takve naknade postoji i u slučaju raskida od strane Total TV-a koji je uzrokovan krivnjom Pretplatnika.

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

5) Total TV naknadu za prijevremeni prestanak Pretplatničkog ugovora neće naplatiti u slučajevima raskida pretplatničkog odnosa zbog donošenja općih uvjeta poslovanja koji su nepovoljniji za Pretplatnika, u kojem slučaju Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat eventualnog neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave tih izmjena na Total TV webu. U navedenom slučaju, a da bi ostvario pravo na raskid, na Pretplatniku je teret dokazivanja činjenice da je/su konkretni opći uvjet(i) za njega nepovoljniji.

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

7) Total TV je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana i u zatraženom obliku dati Pretplatniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida Pretplatničkog ugovora te načinu uplate na način da Pretplatnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora. Zahtjev Pretplatnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.

## **CIJENE USLUGA I PLAĆANJE**

### **Članak 9.**

1) 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 obvezuje 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.

2) 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.

3) Izmjene Cjenika Total TV-a će se primjenjivati na postojeće Pretplatnike istekom roka od 30 (trideset) dana od njihove objave na Total TV webu. U slučaju izmjene Cjenika, Total TV će obavijestiti pisanim ili elektroničkim putem o namjeranim izmjenama i pravu Pretplatnika na raskid ugovora najkasnije istodobno s objavom tih izmjena na Total TV webu.

4) 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 ZEK-a,

B) posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,

C) posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje Total TV kao operator javnih komunikacijskih usluga nema utjecaja.

5) 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.

6) 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.

7) 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.

8) 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.

9) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, Total TV ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

10) Pretplatnikova obveza plaćanja započinje aktivacijom Usluge.

11) 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.

12) Total TV ispostavlja Pretplatniku mjesečni račun nakon isteka obračunskog razdoblja u kojem su Usluge korištene. Mjesečna naknada za korištenje Usluge Total TV-a zaračunat će se proporcionalno broju dana korištenja Usluge 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.

13) Račune za Usluge Total TV šalje Pretplatnicama prije dospijea.

14) Pretplatnik je obavezan obavijestiti Total TV ako u uobičajenom roku ne primi račun.

15) Total TV ispostavlja Pretplatniku račun na papiru putem pošte na posljednju pisano dojavljenu adresu Pretplatnika naznačenu kao adresu za dostavu računa ili elektroničkom obliku (e-račun) u skladu s posebnim propisima. E-račun će se dostaviti Pretplatniku u pdf dokumentu na adresu elektroničke pošte dostavljene Total TV-u (e-mail adresa) odnosno SMS linkom na broj dostavljen Total TV-u. 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 neprimetak istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati Total TV i zahtijevati odašiljanje novog E-računa.

Pretplatnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisanog računa.

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

17) 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.

18) 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 izvansudskog postupka rješavanja spora.

19) 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.

20) Pretplatnik je upoznat i suglasan da Telemach (prethodno Total TV) može jednom godišnje uskladiti pojedine cijene iskazane u Cjeniku s prosječnom godišnjom stopom inflacije koju objavljuje Državni zavod za statistiku (prosječni godišnji Indeks potrošačkih cijena - IPC), ako je prosječna godišnja stopa inflacije veća od 2%. Prosječnu godišnju stopu inflacije objavljuje Državni zavod za statistiku u siječnju tekuće godine za proteklu godinu, a dostupna je na <https://podaci.dzs.hr/hr/podaci/cijene/indeks-potrosackih-cijena>.

Uvjetima korištenja pojedinih usluga i/ili Cjenikom definirat će se primjena usklađenja cijena kako je ovdje navedeno.

Cijene se usklađuju najviše do IPC-a, s u svakom slučaju ne više od 12% godišnje. Ako se Telemach (prethodno Total TV) odluči za usklađenje cijena, ono će se provesti najkasnije do kraja kalendarske godine u kojoj je objavljen indeks Državnog zavoda za statistiku, uz prethodnu obavijest korisnicima. Pretplatnik u slučaju provedbe usklađenja cijena sukladno navedenom u ovoj točki 20) nema pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora.

U slučaju da Državni zavod za statistiku na isti način utvrdi i objavi stopu deflacije koja je veća od 2%, Telemach (prethodno Total TV) će cijene usluga iz stavka 2. ove točke 20), uskladiti sa stopom deflacije, do visine stope deflacije, ali u svakom slučaju ne više od 12%, najkasnije 90 dana od dana objave Državnog zavoda za statistiku.

## NAPLATA POTRAŽIVANJA



#### Članak 10.

- 1) Pretplatnik je dužan uredno podmirivati iznose računa za pružene Usluge prema datumima dospijeca naznačenima na računu Total TV-a.
- 2) Ako Pretplatnik ne podmiri račune do datuma dospijeca 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 dospijeca naznačenog na računu.
- 3) U slučaju da je Pretplatnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 50. ZEK-a, 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.
- 4) 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.
- 5) Total TV će ponovno priključiti pretplatničku opremu, odnosno nastaviti pružanje Usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno po prestanku razloga za ograničenje Usluge.
- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) Pretplatnik se obvezuje samostalno snositi sve troškove i provizije kod plaćanja pri nadležnim financijskim ustanovama te nema pravo potraživati povrat plaćenih provizija i troškova od Total TV-a. Sve troškove agencija za naplatu potraživanja, uključujući trošak ustupanja i naplate potraživanja snosi Total TV.
- 9) Total TV pridržava pravo zaračunavati zatezne kamate Pretplatniku ukoliko se utvrdi kašnjenje u plaćanju računa.
- 10) 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.

11) 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 PRIKLIUČENJE NA TOTAL TV MREŽU

#### Članak 11.

- 1) 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
- 2) U slučaju da je potrebno izvršiti dodatne radove na lokaciji aktivacije ugovorene usluge, Total TV ima pravo naplatiti naknadu za nadogradnju mreže sukladno važećem Total TV cjeniku.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.

7) Total TV će izvršiti aktivaciju ugovorene Usluge ako su pored uvjeta za prihvatahtjeva 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.

8) Obračun i naplata Usluga započinje s aktivacijom ugovorene Usluge.

9) 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.

10) Ako je Pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Terminalne opreme Total TV-a, uručjenjem 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.

11) 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.

12) 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.

1) 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.

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

3) 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.

1) 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.

2) 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 BEZ ZAHTEVA PRETPLATNIKA

Članak 14.

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) Total TV je obavezan 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 ZAHTEJV PRETPLATNIKA**

Članak 15.

1) Total TV će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, privremeno isključiti terminalnu opremu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju do najviše šest mjeseci. 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 u 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.

2) Pretplatnik može zatražiti željeni datum prijevremenog isključenja (koji ne može biti prije podnošenja zahtjeva), a ukoliko datum nije naznačen, Total TV

je obavezan privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana primitka zahtjeva.

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

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

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

Članak 16.

1) Total TV omogućuje Pretplatniku, ovisno o tehničkim mogućnostima i ugovorenoj Usluzi, primjerene mjere zaštite od zlouporaba i prijevvara 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

5) Total TV pridržava pravo po prethodnoj obavijesti privremeno ograničiti pristup korištenju Usluga te provoditi druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite Total TV-a i Pretplatnika od zlouporaba i prijevvara, ograničavanja mogućeg povećanja troškova, kao i zaštite Total TV mreže i Usluga i Pretplatnika od zlonamjernih programa i neželjenih elektroničkih poruka.

6) 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 ZEK-u.

7) Pri pružanju Internet usluge, Total TV je obavezan 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.

8) 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.

9) 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.

10) 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.

11) 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.

12) Nepoštivanje odredbi ovog članka od strane Pretplatnika, predstavlja razlog za privremeno isključenje terminalne opreme i/ili ograničenje pružanja Usluga. U slučaju da se ponovno utvrdi postupanje Pretplatnika protivno ovom članku, Total TV može raskinuti pretplatnički odnos sa trenutnim učinkom.

13) 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.

1) 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, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj te da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način.

2) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sustava, Pretplatnik se obvezuje Total TV-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem, sukladno važećim propisima.

3) 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 svojevrijedno ostvario te u svrhu zaštite Total TV-a, kao pružatelja Usluge, od mogućeg namjernog korištenja Usluge s ciljem da se ne podmire 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. 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.

4) 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.

5) 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.

1) 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.

2) Total TV će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće usluge, propisanim posebnim podzakonskim aktima, na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.

3) U svrhu izbjegavanja mogućih zagašenja 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.



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

5) Korištenje takvih usluga podliježe općim uvjetima poslovanja tog davatelja usluga.

6) Ugovorena brzina pristupa Internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR). Total TV napominje kako postoji mogućnost nepostizanja maksimalno izražene vrijednosti.

7) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Total TV-a je maksimalni prijenosni opseg/ brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

8) 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.

9) Total TV nije obavezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njezinim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.

10) 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.

11) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 (dva) sata, Total TV mora obavijestiti Pretplatnika o prekidu.

12) 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 umanjene naknade utvrđeno ovim stavkom.

13) Total TV je obavezan otkloniti kvar na Terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu Pretplatnika, odnosno koja je ustupljena Pretplatniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od 3 (tri) dana od prijave obavijestiti Pretplatnika o vremenu i načinu otklona kvara. Sve ostale kvarove, koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti Total TV-a, Total TV će ukloniti u roku od 15 dana od dana prijave. Ukoliko Total TV ne otkloni kvar u navedenom roku Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora ili pravo na obeštećenje u visini od 240 kuna po svakom naknadnom danu kašnjenja, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Pretplatnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen prístup infrastrukturi i/ili mreži u svhu otklona kvara, a Total TV je prethodno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Nakon prijave kvara, Total TV omogućava telefonskim i/ili elektroničkim putem praćenje statusa prijave kvara.

#### SMETNJE U PRUŽANJU USLUGE

Članak 19.

1) 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.

2) 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 omogućava Total TV-u, da u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi priključka, može izvršiti potrebne radnje, što uključuje i daljinski pristup terminalnoj opremi Pretplatnika.

3) 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.

4) Prilikom prijave kvara terminalne opreme koja je u vlasništvu Total TV-a, uzrokovana 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.

5) 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.

6) 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.

#### ODRŽAVANJE, PREGLED, PRIVREMENO ISKLJUČENJE USLUGE ODRŽAVANJE I PREGLED TOTAL TV MREŽE

Članak 20.

1) 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.

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

3) 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.

4) 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 i dalje postoje, Total TV će Pretplatniku izdati pisano. Ako Pretplatnik ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme, Total TV može privremeno isključiti terminalnu opremu sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta.

5) 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.

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

7) Ako ovlašteni radnik Total TV-a prigodom pregleda utvrdi neispravnost terminalne opreme koja uzrokuje štetne smetnje u Total TV mreži, sačinit 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.

8) Ako Pretplatnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u roku iz stavka 7. ovog članka ili ne dopusti pregled ispravnosti navedene opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog isključenja iste, Total TV pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida Ugovora.

9) 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 zloupotrebljava Total TV mrežu, Total TV pridržava pravo trajnog isključenja terminalne opreme odnosno raskida pretplatničkog ugovora.

## PRESELJENJE USLUGE

Članak 21.

1) Total TV može na pisani zahtjev Pretplatnika izvršiti preseljenje Usluge Total TV s jedne na drugu adresu, odnosno zemljopisnu lokaciju ili promjenu mjesta satelitske opreme unutar iste lokacije ako su ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i utvrđeni slobodni mrežni resursi (kapaciteti) uz naplatu preseljenja sukladno važećem Cjeniku Total TV-a. Total TV se obavezuje 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.

2) 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, Total TV pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

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

## PRIENOS BROJEVA

Članak 22.

1) 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.

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

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

4) U postupku iz stavka 1. ovog članka postojeći i novi operator obvezni su postupati na sljedeći način: novi operator šalje postojećem operatoru s kojim pretplatnik namjerava raskinuti ugovor jedinstvenu izjavu u pdf formatu elektroničkim putem (e-pošta) ili u elektroničkom formatu putem B2B sučelja, postojeći operator obavezan je vratiti novom operatoru supotpisanu jedinstvenu izjavu u roku od 2 radna dana od zaprimanja iste, osim u slučaju postojanja ugovorne obveze o kojoj se pretplatnik nije očitovao u jedinstvenoj izjavi ili zadržavanja određene usluge kod postojećeg operatora, kada je rok za vraćanje supotpisane jedinstvene izjave 10 radnih dana, ukoliko pretplatnik ima ugovoreno obvezno trajanje ugovora te se o istom nije očitovao u jedinstvenoj izjavi, postojeći operator je obavezan u roku od 2 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, ukoliko je pretplatnik na jedinstvenoj izjavi naznačio da zadržava određenu uslugu kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan kontaktirati pretplatnika te mu dati informaciju o mogućim izmjenama ugovornih uvjeta, ukoliko je pretplatnik odustao od zadržavanja jedne ili više usluga iz prethodne točke ovog stavka kod postojećeg operatora, postojeći operator je obavezan poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu uz naznaku „Pretplatnik odustao od zadržavanja usluge“. U tom slučaju, novi operator može kontaktirati pretplatnika radi provjere usluga koje pretplatnik želi ugovoriti s novim operatorom te sukladno željama krajnjeg korisnika naznačiti usluge koje se raskidaju s postojećim operatorom na novom obrascu jedinstvene izjave. Nakon toga, novi operator ponavlja postupak pribavljanja supotpisa postojećeg operatora, ukoliko se pretplatnik očitovao postojećem operatoru da odustaje od prvotnog zahtjeva za raskidom ugovora s postojećim operatorom, postojeći operator će poslati novom operatoru jedinstvenu izjavu pretplatnika kojoj će priložiti potpisano očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom.

5) 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, obvezan je supotpisati jedinstvenu izjavu te na istoj navesti sve brojeve iz VPN serije ili niza.

6) Postojeći operator odbit će supotpisati zaprimljenu izjavu u sljedećim slučajevima:

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

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

C) 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),

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

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

F) jedinstvena izjava je starija od 30 dana,

G) nije označeno raskidanje ili zadržavanje svih usluga postojećeg operatora,

H) pretplatnik ne koristi usluge operatora kojemu je dostavljena izjava, I) pretplatnik je trajno isključen.

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

8) 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.

9) Ako postojeći operator zaprimi očitovanje pretplatnika o namjeri ostanka u ugovoru s postojećim operatorom zbog ugovorne obveze ili zbog odustajanja od promjena operatora nakon što je novom operatoru već dostavio jedinstvenu izjavu sa svojom suglasnosti, realizacija usluga kod novog operatora može biti obustavljena najkasnije 48 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:

A) tehnička nemogućnost,

B) ukoliko je iskorišteno pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno posebnim propisima o zaštiti potrošača,

C) u slučaju zavaravajuće prodaje.

10) Potvrdu prihvata ili obavijest o neprihvatanju zahtjeva novi operator je obvezan 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.

11) Novi operator je obvezan bez odlaganja obavijestiti postojećeg operatora o uspješnoj realizaciji usluge. Obavijest se smatra dostavljenom i kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CABP) ili putem veleprodajnog operatora temeljem obavijesti o deaktivaciji veleprodajne

usluge. Primitkom ove obavijesti ugovor pretplatnika s postojećim operatorom smatra se raskinutim

12) Ako novi operator ne dostavi potvrdu iz stavka 11. 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 obvezan je odmah obavijestiti veleprodajnog operatora o obustavi veleprodajnog zahtjeva. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju pisane ili elektroničke suglasnosti pretplatnika za produljenjem valjanosti zahtjeva.

13) U slučaju potvrde prihvata zahtjeva, novi operator je obvezan najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane pretplatnika realizirati zatraženu uslugu, a u slučaju sklapanja ugovora na daljinu rok od 30 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.

14) 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.

15) 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 prijenosa broja isključuje pravo na ostvarivanje ove naknade.

16) 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.

17) 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.

18) Isplata naknade, ukoliko je zahtjev za isplatom opravdan, će biti realizirana najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva za isplatom naknade.

19) 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 proslijedit 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.

20) 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 inspektoru elektroničkih komunikacija.

## PROMJENA BROJA

### Članak 23.

1) 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.

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

## PRIENOS PRETPLATNIČKOG UGOVORA

### Članak 24.

1) 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.

2) 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.

3) 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 prihvatit Zahtjeva od strane Total TV-a.

4) 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.

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

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/a nastavi koristiti javnim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja, smatrat će se da je time izrazio volju za nastavkom pretplatničkog ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog kućanstva ili treći obvezni su podnijeti zahtjev Total TV-u za promjenu imena u naslovu Pretplatnika,

C) ako je pravna osoba 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.

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

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

8) Na novog Pretplatnika se u trenutku prihvata Zahtjeva prenose sva prava i obveze iz pretplatničkog ugovora osim strogo osobnih prava prijašnjeg Pretplatnika.

9) Total TV Izvršiti će prijenos u roku od 3 (tri) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva ako se novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.

10) 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.

11) Total TV pridržava pravo naplate usluge privremenog prijenosa pretplatničkog ugovora sukladno Cjeniku Total TV-a.

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

## RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE TOTAL TV-a

### Članak 24.

1) TOTAL TV može raskinuti Pretplatnički ugovor, te ima pravo i deaktivirati satelitsku karticu u sljedećim slučajevima:

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

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

C) ako Pretplatnik ne podmiri dospjelo neosporeno dugovanje za pruženu Uslugu Total TV u roku od 60 (šezdeset) dana od dana privremenog isključenja Usluge Total TV,

D) ako Pretplatnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutačnu 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;

E) na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda ili drugog tijela,

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

G) ako Pretplatnik omogući drugoj osobi neovlašteno korištenje satelitske kartice;

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

I) ako Pretplatnik koristi satelitsku karticu i/ili Satelitsku opremu koju je dobio na korištenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru; k) ako Pretplatnik prijevarno koristi Uslugu Total TV;

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

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

L) 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 (predujem za pokriće za prvi mjesec korištenja usluge, bankovno jamstvo ili neko odgovarajuće drugo osiguranje);

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

N) ako Total TV, zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružiti Uslugu Total TV;

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

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

Q) iz razloga opisanih člankom Općih uvjeta (odbijanje Zahtjeva);

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

2) Pravne posljedice raskida 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. točke) ovog članka.

## RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA OD STRANE PRETPLATNIKA

Članak 25.

1) Pretplatnik ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor u svako doba, na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji je omogućeno i sklapanje Pretplatničkog ugovora što uključuje mogućnosti podnošenja zahtjeva za raskidom elektroničkim, telefonskim i pisanim putem. U slučaju raskida ugovora elektroničkim i pisanim putem (pošta, telefaks)

2) Pretplatnik može podnijeti zahtjev za raskidom pisanom i vlastoručno potpisanom izjavom o raskidu Pretplatničkog ugovora koja sadrži naziv ili oznaku pretplatničkog ugovora koji se raskida te adresu Pretplatnika i pretplatnički broj te pritom dostavi presliku svoje osobne iskaznice, a o čemu će Total TV Pretplatnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ako zaprimi nedostatnu ili nepotpunu izjavu. U slučaju raskida ugovora telefonskim putem, Total TV ima pravo izvršiti detaljnu identifikaciju Pretplatnika kako bi se utvrdio stvarni identitet istog. Detaljna identifikacija obuhvaća podatke o nositelju ugovora kao što su ime i prezime, adresa priključka, OIB, kontakt broj, podaci o iznosu računa i broj Pretplatničkog ugovora

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

4) Pravne posljedice raskida Pretplatničkog ugovora temeljem prethodnog stavka ovog članka nastupaju istekom 5. (petog) radnog dana od dana kad je Total TV zaprimio izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora.

5) 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.

6) 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 preporučenom poštom (na adresu: Totalna televizija d.o.o., Buzinski prilaz 10, 10000 Zagreb), telefaksom (na broj: +38511888899) 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 4. i 5. ovoga članka. Pritom je Pretplatnik dužan dostaviti Total TV-u presliku svoje osobne iskaznice. U slučaju da Pretplatnik greškom pošalje izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora na pogrešnu adresu, pogrešnu e-mail adresu ili pogrešan broj telefaksa, TOTAL TV za isto ne odgovara, već je odgovornost za posljedice takvog neurednog slanja isključivo na Pretplatniku.

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

8) Ako jednostrano raskine Pretplatnički ugovor sklopljen na daljinu nakon što je sukladno člancima 65. 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 ukupno ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je TOTAL TV ispunio Pretplatniku. Pod plaćanjem iznosa razmjernog isporuci do trenutka jednostranog raskida podrazumijeva se i naknada za izvršenu instalaciju priključka u visini i prema cijenama kako su iste navedene u Cjeniku TOTAL TV.

9) 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.

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

#### **OSTALA PRAVA I OBVEZE PRETPLATNIKA RJEŠAVANJE SPOROVA - PRIGOVORI**

##### Članak 26.

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

2) 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.

3) Prigovor iz stavka 1. ovog članka može se podnijeti:

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

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

C) 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.

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

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

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

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

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

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

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

11) U protivnom, Total TV ima pravo privremeno isključiti Satelitsku opremu.

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

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

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

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

#### **ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

##### Članak 27.

1) Total TV nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite Satelitske opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja. Total TV nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih utjecaja, ili zbog utjecaja neispravne ili nedopuštene Satelitske opreme koju je



drugi Pretplatnik ili treća osoba neovlašteno priključio, ili drugih štetnih utjecaja na rad Usluge Total TV uzrokovanih od strane trećih osoba.

2) Total TV se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid, ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kojeg razloga; poremećaje, prekide i zakašnjenja u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (preklapanja); svaku teškoću prijama signala vezanu uz mjesto i uvjete prijama ili uz neadekvatnu Satelitsku opremu; svaku promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Total TV i njezinog osnivača; svaku lošu instalaciju, loše funkcioniranje, neovlašteni servis satelitskog prijavnika ili lošu upotrebu Satelitske opreme, kao i korištenje satelitske kartice od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih Općih uvjeta.

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

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

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

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

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

8) 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 28.

1) 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.

2) 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.

3) 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).

4) 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.

5) 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.

6) 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 29.

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

#### KOMUNICIRANJE TOTAL TV-a S PRETPLATNICIMA

Članak 30.

1) 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.

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

3) 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.

4) 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](mailto:info@totaltv.hr), kao i pozivom na besplatni broj telefona Službe za korisnike 08009700.

5) 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 INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA

Članak 31.

1) 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.

2) 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 32.

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

## **MJERODAVNO PRAVO**

Članak 33.

- 1) 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 34.

- 1) Ovi Opći uvjeti će se učiniti dostupnima Pretplatnicima objavom na Total TV webu.
- 2) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom objave 6. ožujka 2023. godine, a primjenjuju se sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama. Total TV će sukladno ZEK-u objaviti i učiniti dostupnima sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Općih uvjeta biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu Total TV-a te Total TV webu. Na postojeće Pretplatnike Total TV-a, odnosno Pretplatnike koji su do dana objave izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta sklopili pretplatnički ugovor, ovi Opći uvjeti će se primjenjivati istekom roka od 30 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.
- 3) 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.
- 4) 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 60 dana od dana objave izmjena i dopuna.
- 5) 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.
- 6) Ukoliko Pretplatnik u roku od 60 (šezdeset) 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.