

**TOTAL TV BH  
USLUGA „TOTAL TV“****PREČIŠĆEN TEKST OPŠTIH USLOVA OD 01.11.2008. SA IZMJENAMA BR. 1, 2, 3, 4 I 5****Uvodne odredbe****Član 1.**

Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni dio Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa za prijem usluge Total TV (u dalnjem tekstu: Korisnički ugovor), zaključenog između Korisnika i Total TV BH kao davaoca usluge, i istima se uređuju pitanja koja nisu regulisana Korisničkim ugovorom.

Naknadne izmjene Opših uslova primjenjujuće se za Korisnike 30 dana od dana njihovog objavljivanja na sajtu Total TV BH [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv), sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. U slučaju izmjene Opših uslova, Total TV BH će takvu informaciju dostaviti korisniku putem B-maila (pojavljivanjem koverte na ekranu Korisnika čime mu se signalizira da je dobio poruku obavještenja do koje se dolazi klikom) ili putem OSD – on screen display (kada mu se poruka obavještenje pojavljuje preko cijelog ekrana).

**Korisnički odnos****Član 2.**

Korisnički odnos zasniva se zaključenjem Korisničkog ugovora.

Za dio operativne realizacije po Korisničkom ugovoru, zadužen je Total TV BH koji je ovlašteni distributer Total TV BH, shodno zaključenom ugovoru o poslovno tehničkoj saradnji. U slučaju promjene ovlaštenog distributera, Total TV BH će o tome obavijestiti Korisnika na način i po proceduri datoj u članu 1. ovih Opših uslova.

Pod operativnom realizacijom podrazumijevaju se sljedeće aktivnosti:

1. dostavljanje Korisničkih ugovora na potpis Korisnicima, zajedno sa pratećom korisničkom dokumentacijom;
2. isporuka i montaža satelitske opreme kao neophodni prethodni uslovi za uspostavljanje tehničkih mogućnosti za korištenje usluge Total TV, kao i servisiranje satelitske opreme;
3. aktivacija satelitske kartice;
4. servisiranje usluge tokom trajanja korisničkog odnosa (promjena paketa, otklanjanje reklamacija, komunikacija sa korisnicima, itd);
5. dostavljanje računa Korisnicima i praćenje naplate potraživanja
6. ostale neophodne radnje za funkcionisanje usluge.

Za aktivnosti navedene pod tačkama 1, 2 i 4, Total TV BH može angažovati partnera, koji su obavezni da se kao takvi legitimisu kod Korisnika.

**Programski paketi****Član 3.**

Ponuda usluge Total TV sastoji se iz različitih programskih paketa u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali, a što je sve precizirano Ponudom sa cjenovnikom.

Total TV BH zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa iz Ponude sa cjenovnikom, kao i pravo izmjene naknada navedenih u istima. O svakoj izmjeni Ponude sa cjenovnikom, Total TV BH će izvestiti Korisnike na način i po proceduri predviđenoj u članu 1. ovih Opših uslova.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, kao posebna pogodnost novom Korisniku (osim Korisnicima koji su se opredijelili za pre-paid programske pakete) će biti omogućeno pravo da mu se distribuiraju, po cijeni od jedan KM, svi kanali iz pro-gramske ponude Total TV BH u trajanju prvog obračunskog perioda (definisano u dalnjim odredbama ovih Opših uslova). Po proteku navedenog perioda, Korisnik može nastaviti sa praćenjem svih kanala iz programske ponude uz plaćanje mjesecne naknade za njihovu distribuciju, ili može da odjavi njihovo korištenje, a da se pritom opredijeli za određeni programski paket, odnosno pakete za koji će plaćati mjesecnu naknadu u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Ukoliko Korisnik ne odjavi korištenje svih kanala iz programske ponude i ne opredijeli se za određeni programski paket, odnosno pakete, u roku navedenom u sljedećem stavu ovog člana, smatraće se da se opredijelio za daljnje korištenje programskog paketa Total TV 2 + Club X ili paketa koji je odabralo prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, te će mu se fakturisati mjesecna naknada predviđena za taj programski paket.

Ako se Korisnik za vrijeme trajanja Korisničkog ugovora opredijeli za bilo koji drugi programski paket iz Ponude sa cjenovnikom, obavezan je da o tome dostavi obavještenje, i to: dostavljanjem Zahtjeva za promjenu programskog paketa na adresu ili pozivanjem broja telefona Korisničkog servisa, koji su dati u Korisničkom ugovoru. Ukoliko se primi takav Korisnikov Zahtjev do 25-og u tekućem mjesecu, Korisniku će biti omogućeno praćenje izabranoj programske paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, koji će mu se fakturisati na osnovu Ponude sa cjenovnikom za taj drugi – izabrani paket. Ukoliko se primi Korisnikov Zahtjev za promjenu paketa nakon 25-og u tekućem mjesecu, Korisniku neće biti omogućeno praćenje izabranoj programske paketa u prvom narednom mjesecu već počevši od drugog narednog mjeseca.

**Prethodni uslovi za korištenje usluge Total TV****Član 4.**

Satelitska oprema podrazumijeva opremu koja je neophodna krajnjem Korisniku za korištenje usluge Total TV i sastoji se od: digitalnog satelitskog prijemnika, satelitske antene-tanjira sa priborom i LNB-a (eng. Low Noise Block-down convertor - konvertor frekvencija).

Povodom satelitske opreme, Korisnik se može opredijeliti za jednu od sljedećih opcija:

1) Korisnik može dobiti kompletну satelitsku opremu navedenu u prvom stavu ovog člana na korištenje, bez plaćanja naknade, za sve vrijeme dok traje zasnovani korisnički odnos, u kom slučaju je Korisnik u obavezi da plati Total TV-u ili njegovom ovlaštenom partneru naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom. Instalirana oprema daje se Korisniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo „Total TV BH“ d.o.o., te se Korisnik obavezuje da istu vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njenu protivvrijednost. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo Total TV ili njegov ovlašteni partner i prilikom njene instalacije, Korisnik potpisuje revers koji je prilog ovih Opših uslova.

2) Ukoliko Korisnik već posjeduje dio satelitske opreme, da bi mogao da koristi uslugu Total TV, neophodno je da pribavi satelitski prijemnik koji može dobiti na korištenje, bez plaćanja naknade, u kom slučaju je Korisnik u obavezi da plati Total TV-u ili njegovom ovlaštenom partneru naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitskog prijemnika u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom. Instalirani satelitski prijemnik daje se Korisniku na korištenje i predstavlja trajno vlasništvo „Total TV BH“ d.o.o., te se Korisnik obavezuje da isti vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njegovu protivvrijednost. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetnog satelitskog prijemnika može izvršiti isključivo Total TV ili njegov ovlašteni partner i prilikom njegove instalacije, Korisnik potpisuje revers koji je prilog ovih Opših uslova.

3) Ukoliko se Korisnik opredijeli za opciju kupovine satelitskog prijemnika po cijeni navedenoj u Ponudi sa cjenovnikom, Total TV ili njegov ovlašteni partner će mu, nakon uplate kupoprodajne cijene, predati satelitski prijemnik koji ostaje u Korisnikovom trajnom vlasništvu a ostale nabrojane dijelove, ukoliko već ne posjeduje, Korisnik nabavlja samostalno. Korisnik se, takođe, obavezuje da plati Total TV-u ili njegovom ovlaštenom partneru naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitskog prijemnika u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetnog satelitskog prijemnika, ukoliko je istu izvršio Total TV ili njegov ovlašteni partner, Korisnik potpisuje izvještaj o izvršenoj instalaciji koji je prilog ovih Opših uslova.

4) Ukoliko se Korisnik opredijeli za opciju kupovine kompletne satelitske opreme neophodne za korištenje usluge Total TV po cijeni navedenoj u Ponudi sa cjenovnikom, Total TV ili njegov ovlašteni partner će mu, nakon uplate kupoprodajne cijene, predati satelitski prijemnik i ostale nabrojane dijelove satelitske opreme koji ostaju u Korisnikovom trajnom vlasništvu. Korisnik se, takođe, obavezuje da plati Total TV-u ili njegovom ovlaštenom partneru naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetne opreme, Korisnik potpisuje izvještaj o izvršenoj instalaciji koji je prilog ovih Opših uslova.

Korisnik koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 1. ili 2. ovog člana, ne može koristiti pre-paid opcije programskih paketa. Pre-paid korisnik koji se u momentu stupanja na snagu ove izmjene opštih uslova nalazi u jednom od režima iz opcija 1. ili 2. ovog člana, obavezi je da nakon isteka trajanja pre-paid paketa za koji se opredijelio pređe na post-paid režim.

U slučaju da se Korisnik opredijeli za opcije navedene u tačkama 1) i 2) ovog člana, može po tom pitanju kontaktirati Total TV, radi evidentiranja prijave koja se proslijeđuje ovlaštenim partnerima ili kontaktirati ovlaštenе partnere sa spiskom direktno. U ovim slučajevima, Korisnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki satelitskog prijemnika i/ili satelitske opreme koju je dobio na korištenje, ukoliko je krivica do njega a ne do funkcionalnosti satelitskog prijemnika i/ili satelitske opreme. Korisnik koji se opredijelio za neku od ovih opcija, nema pravo na otkaz Korisničkog ugovora u periodu od najmanje 24 mjeseca, računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio po cijeni od jedan KM shodno odredbama člana 9. ovih Opših uslova. Ukoliko Korisnik ipak želi da raskine Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa i prije isteka perioda od 24 mjeseca računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pismenim putem pod uslovom da je prethodno u cijelosti izmirio

sve svoje dospjele obaveze po Korisničkom ugovoru i da je platio ugovornu kaznu u iznosu od 240 KM. Ukoliko Korisnik koji se opredijelio za neku od opcija iz tački 1) i 2) ne izvršava redovno svoje obaveze plaćanja mjesecne naknade, istom može biti deaktivirana satelitska kartica, uz obavještenje B-mailom 7 dana prije namjeravane deaktivacije. Ukoliko Korisnik kome je deaktivirana satelitska kartica izmri dospjela dugovanja po osnovu plaćanja mjesecne naknade tokom mjeseca u kome mu je deaktivacija izvršena, takvom Korisniku će bez naplate naknade za ponovnu aktivaciju biti izvršena radnja ponovne aktivacije satelitske kartice u kom slučaju se od Korisnika može naplatiti i mjesecna naknada za cijeli mjesec u kome mu je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ukoliko Korisnik kome je deaktivirana satelitska kartica izmri dospjela dugovanja po osnovu plaćanja mjesecne naknade nakon isteka mjeseca u kome mu je deaktivacija izvršena, takvom Korisniku će uz naplatu naknade za ponovnu aktivaciju u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom, biti izvršena radnja ponovne aktivacije satelitske kartice, u kom slučaju Korisniku može biti naplaćena mjesecna naknada za cijeli mjesec u kome mu je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ukoliko i po isteku 90 dana od dana deaktivacije satelitske kartice Korisnik ne izmri dospjela dugovanja po osnovu plaćanja mjesecne naknade, „Total TV BH“ d.o.o. ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora bez otkaznog roka, a Korisniku ostaje obaveza plaćanja neizmirenih obaveza i ugovorne kazne u iznosu od 240 KM. Po prestanku Korisničkog ugovora, Korisnik se obavezuje da satelitsku opremu vrati u ispravnom stanju „Total TV BH“ d.o.o. na adresu koja je data u Korisničkom ugovoru, u roku od 15 dana od dana prestanka Korisničkog ugovora, ili da, ukoliko to nije moguće zbog neispravnosti, oštećenja ili uništenja, u istom roku naknadni njenu protivvrijednost. Ukoliko Korisnik ne vrati satelitsku opremu ili ne naknadi njenu protivvrijednost u naznačenom roku, Korisnik se obavezuje da u takvom slučaju, platiti ugovornu kaznu u iznosu od 721 KM.

„Total TV BH“ d.o.o. takođe zadržava pravo da može ovakvom Korisniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dug sa čime je Korisnik upoznat i saglasan.

U slučaju krade satelitske opreme (kompletne ili bilo kog njenog dijela) koju je Korisnik dobio na korištenje za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, Korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti Korisnički servis. U slučaju krade satelitske opreme o kojoj je Korisnik obavijestio nadležne izvršne organe, te o tome postoji zapisnik, Korisnik je u obavezi da „Total TV BH“ d.o.o. nadoknadi 80% njene protivvrijednosti (cijena koštanja iz Ponude sa cjenovnikom), nakon čega će Korisniku biti omogućeno dobijanje nove satelitske opreme na korištenje uz obavezu plaćanja naknade na ime inicijalne instalacije (montaže satelitske opreme) kao i naknade za inicijalnu aktivaciju satelitske kartice. Korisnik koji ne prezentuje zapisnik o kradji, u obavezi je da nadoknadi „Total TV BH“ d.o.o. protivvrijednost satelitske opreme ili njenog dijela u punom iznosu cijene koštanja iz Ponude sa cjenovnikom. U slučaju da se Korisnik opredijeli za opcije navedene u tačkama 3) i 4), može po tom pitanju kontaktirati Total TV ili njegov ovlaštene partnerne. Korisnik koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4), uz kupljeni satelitski prijemnik, dobija Uputstvo i Garanciju koja traje 24 mjeseca računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda. U slučaju kvara ili oštećenja satelitskog prijemnika u garantnom roku, Korisnik se obavezuje da isti dostavi poštom na adresu datu u Korisničkom ugovoru, kako bi mu bio dostavljen drugi prijemnik u roku od 8 dana od dana prijema starog prijemnika, a pod uslovom da se mogu primijeniti uslovi iz garancije. U slučaju da se kvar ili oštećenje prijemnika desilo van garantnog roka ili u garantnom roku ali van garantnih uslova, Korisnik samostalno snosi troškove popravke istog ili troškove zamjene satelitskog prijemnika, shodno Ponudi sa cjenovnikom. U slučaju kvara ili oštećenja ostale satelitske opreme (LNB monoblok i satelitska antena sa priborom), u istom periodu od 24 mjeseca, kod Korisnika koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4), a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovane krivicom Korisnika, „Total TV BH“ d.o.o. će takvom Korisniku bez naknade obezbijediti novu opremu (LNB monoblok i satelitska antena sa priborom). Radi realizacije navedenog, potrebno je da se Korisnik obrati ovlaštenom partneru koji mu je izvršio montažu i isti će mu bez naknade izvršiti zamjenu navedene opreme. Takođe, ukoliko su u pitanju reklamacije Korisnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima ovlaštenog partnera, ovlašteni partner će mu iste otkloniti bez naknade, u naprijed definisanom periodu od 24 mjeseca. Po isteku perioda od 24 mjeseca, računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, u slučaju kvara ili oštećenja na satelitskoj opremi (satelitski prijemnik, LNB monoblok, satelitska antena sa priborom), kod Korisnika koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4) i pod uslovom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivicom Korisnika, „Total TV BH“ d.o.o. će tom Korisniku omogućiti kupovinu nove opreme uz plaćanje 80% njene protivvrijednosti (cijena koštanja iz Ponude sa cjenovnikom). Po proteku navedenog perioda od 24 mjeseca, za izvođenje radova na zamjeni, montaži, demontaži i servisiranju satelitske opreme, Korisnik se neposredno obraća ovlaštenom partneru koji izvedene radove samostalno naplaćuje po posebnom Preporučenom cjenovniku

partnera koji je objavljen na sajtu Total TV-a. U toku 24 mjeseca računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, u slučaju kvara ili oštećenja satelitske opreme (satelitski prijemnik, LNB monoblok i satelitska antena sa priborom) kod Korisnika koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 1) i 2), a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovane krivicom Korisnika, „Total TV BH“ d.o.o. će takvom Korisniku, bez naknade obezbijediti novu opremu za zamjenu. Radi realizacije navedenog, potrebno je da se Korisnik obrati ovlaštenom partneru koji mu je izvršio montažu i isti će mu bez naknade izvršiti zamjenu navedene opreme. Takođe, ukoliko su u pitanju reklamacije Korisnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima ovlaštenog partnera, ovlašteni partner će mu iste otkloniti bez naknade, u naprijed definisanom periodu od 24 mjeseca. Po isteku ovog perioda od 24 mjeseca, računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, u slučaju kvara ili oštećenja na satelitskoj opremi (satelitski prijemnik, LNB monoblok, satelitska antena sa priborom), kod Korisnika koji se opredijelio za opcije navedene u tačkama 1) i 2) i pod uslovom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivicom Korisnika, „Total TV BH“ d.o.o. će tom Korisniku bez naknade obezbijediti novu opremu za zamjenu. Po proteku navedenog perioda od 24 mjeseca, za izvođenje radova na zamjeni, montaži, demontaži i servisiranju satelitske opreme, Korisnik se neposredno obraća ovlaštenom partneru koji izvedene radove samostalno naplaćuje po posebnom Preporučenom cjenovniku partnera koji je objavljen na sajtu Total TV-a.

### Total TV kuća Član 4a.

Korisnik može dobiti posebnu pogodnost u vidu korištenja dodatne satelitske opreme (do tri dodatna satelitska prijemnika sa satelitskom karticom i LNB), ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti (koje zadovoljavaju kriterijume povezivanja satelitskog prijemnika sa telefonskom linijom Korisnika) i ukoliko Korisnik prihvata da uslugu Total TV, kao i ovu pogodnost, koristi minimalno 24 mjeseca.

Dodata satelitska oprema omogućuje Korisniku praćenje izabranog programskog paketa preko svih dodatnih satelitskih prijemnika, uz plaćanje mjesecne naknade za korištenje svakog od dodatnih satelitskih prijemnika u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom (u daljem tekstu: mjeseca renta po ovom članu). Ostatak dodatne satelitske opreme iz ovog člana, Korisnik dobija na korištenje bez naknade. Predmetna satelitska oprema daje se Korisniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo „Total TV BH“ d.o.o., te se Korisnik obavezuje da istu vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njenu protivvrijednost. U slučaju opredjeljenja za ovu pogodnost, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo Total TV ili njegov ovlašteni partner, kojom prilikom Korisnik potpisuje revers koji je prilog ovih Opštih uslova.

Minimalni period od 24 mjeseca za Korisnika koji već koristi usluge Total TV-a, računa se od dana potpisivanja reversa za prijem dodatne satelitske opreme. Minimalni period od 24 mjeseca za novog Korisnika koji se istovremeno uz korištenje usluge Total TV opredijelio i za ovu pogodnost, računa se od dana proteka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio po cijeni od jedan KM shodno odredbama člana 9. ovih Opštih uslova.

Instalaciju dodatne satelitske opreme vrši Total TV ili njegov ovlašteni partner prema Ponudi sa cjenovnikom. Korisnik je saglasan da mu se svi satelitski prijemnici povežu sa njegovom telefonskom linijom radi vršenja provjere da li se satelitski prijemnici nalaze na lokaciji Korisnika. Korisnik je saglasan da se prilikom navedene provjere, telefonski poziv izvrši o njegovom trošku. Ukoliko se provjerom utvrdi da se satelitski prijemnik/ci ne nalazi/e na lokaciji Korisnika, „Total TV BH“ d.o.o. ima pravo da takvom Korisniku deaktivira satelitsku karticu/e smještenu/e u tom/tim satelitskom/skim prijemniku/cima, dalje, da raskine Korisnički ugovor u dijelu koji se odnosi na predmetnu pogodnost iz ovog člana i da od Korisnika naplati neizmirene dospjele obaveze po osnovu mjesecne rente za svaki dodatni satelitski prijemnik, kao i da naplati mjesecne rente za ostatak razdoblja minimalnog perioda od 24 mjeseca, i dalje Korisnik se obavezuje da vrati dodatnu satelitsku opremu ili ukoliko to nije moguće, nadoknadi njenu protivvrijednost.

Ukoliko Korisnik ne izmri sve naknade definisane ovim Opštima uslovima, o njihovoј dospjelosti, „Total TV BH“ d.o.o. zadržava pravo da izvrši deaktivaciju satelitske kartice, čime će i dodatna satelitska oprema biti stavljena van funkcije.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, opravki i krađe predmetne satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja kartice na zahtjev Korisnika, nedozvoljenog ponašanja Korisnika, prava Korisnika na odustanak od usluge Total TV i pogodnosti utvrđene ovim članom, deaktivacije satelitske kartice/a, naknade za ponovnu aktivaciju satelitske kartice, plaćanja neizmirenih dospjelih obaveza, kao i povraćaja opreme ili naknade njene protivvrijednosti, primjenjuju se sve odredbe ovih Opštih uslova koje se primenjuju na korištenje opcija iz tačaka 1) i 2) člana 4 ovih Opštih uslova što uključuje i pravo „Total TV BH“ d.o.o. da pored mjesecne naknade do isteka minimalnog perioda od 24 mjeseca, naplati i mjesecne rente određene ovim članom Opštih uslova a do isteka minimalnog perioda od 24 mjeseca.

## HD DVB-T/HD DVR Član 4b.

Korisnik ima mogućnost korištenja, putem posebne satelitske opreme „Total TV BH“ d.o.o. HD DVB-T/HD DVR, i HD programskih paketa odnosno HD DVR usluge, ukoliko je prethodno ugrađena satelitska oprema kod Korisnika koji već koristi Total TV uslugu kompatibilna sa HD DVB-T /HD DVR satelitskom opremom „Total TV BH“ d.o.o. i ukoliko Korisnik prihvati da od „Total TV BH“ d.o.o. iznajmi HD DVB-T satelitski prijemnik ili HD DVR satelitski prijemnik sa LNB-om, na minimalni period od 24 mjeseca.

Navedena satelitska oprema omogućuje Korisniku praćenje HD izabranog programskog paketa odnosno korištenje HD DVR usluge preko HD DVB-T /HD DVR satelitskog prijemnika, a po plaćanju priključne takse i uzmirenje mjesecne naknade za korištenje satelitskog prijemnika (u daljem tekstu: mjesecna renta po ovom članu), u iznosima određenim Ponudom sa cjenovnikom.

Predmetna satelitska oprema daje se Korisniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo „Total TV BH“ d.o.o., te se Korisnik obavezuje da istu vrati po prestanku korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da nadoknadi njenu protivvrijednost. U slučaju opredjeljenja za korištenje navedene satelitske opreme, montažu iste može izvršiti isključivo ovlašteni partner, kojom prilikom Korisnik potpisuje revers koji je prilog ovih Opštih uslova.

Minimalni period od 24 mjeseca za Korisnika koji već koristi uslugu Total TV, računa se od dana potpisivanja reversa za prijem HD DVB-T /HD DVR satelitske opreme. Minimalni period od 24 mjeseca za novog Korisnika koji se istovremeno uz korištenje usluge Total TV opredjelio i za korištenje HD DVB-T /HD DVR satelitske opreme, računa se od dana proteka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio po cijeni od jedan KM shodno odredbama člana 9. ovih Opštih uslova. Po isteku obračunskog perioda u kome je uslugu koristio po cijeni od jedan KM, ukoliko Korisnik ne odjavи korištenje svih kanala iz programske ponude i ne opredjeli se za određeni programski paket, ili ne potvrdi korištenje svih kanala iz programske ponude u roku kako je navedeno u članu 3. ovih Opštih uslova, smatraće se da se opredjelio da dalje koristi TOTAL TV 2 + ClubX odnosno TOTAL TV+2 ClubX+HD programski paket za instaliran HD DVB-T ili HD DVR prijemnik, te će mu se fakturisati mjesecna naknada predviđena za ove programske pakete. Instalaciju navedene satelitske opreme vrši ovlašteni partner prema Ponudi sa cjenovnikom.

Ukoliko Korisnik ne izmiri sve naknade definisane ovim Opštим uslovima, o njihovoj dospejlosti, „Total TV BH“ d.o.o. zadržava pravo da izvrši deaktivaciju satelitske kartice, čime će i HD DVB-T /HD DVR satelitski prijemnik biti stavljen van funkcije, s tim što „Total TV BH“ d.o.o. zadržava pravo da vrši naplatu mjesecne rente po ovom članu, sve do prestanka važenja korisničkog ugovora.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, opravki i krađe predmetne satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja kartice na zahtjev Korisnika, nedozvoljenog ponašanja Korisnika, prava Korisnika na odustanak od usluge Total TV i od korištenja predmetne satelitske opreme, deaktivacije satelitske kartice, naknade za ponovnu aktivaciju satelitske kartice, plaćanja neizmirenih dospijelih obaveza, kao i povraćaja opreme ili naknade njene protivvrijednosti, primjenjuju se sve odredbe ovih Opštih uslova koje se primjenjuju na korištenje opcija iz tačaka 1) i 2) člana 4 ovih Opštih uslova.

U okviru pogodnosti Total TV kuća iz člana 4a, Korisnik se može opredjeliti za korištenje HD DVB-T /HD DVR satelitskog prijemnika kao osnovnog satelitskog prijemnika i uz plaćanje nadoknade u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

## Satelitska kartica Član 5.

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

Nakon zaključenja Korisničkog ugovora, a po inicijalnoj instalaciji (montaži) satelitske opreme, odnosno satelitskog prijemnika koju izvrši ovlašteni partner kod krajnjeg Korisnika i o tome se potpišu korisnička dokumenta (revers ili izveštaj o izvršenoj instalaciji, a u zavisnosti od izabrane opcije iz čl. 4 ovih uslova), stiču se uslovi za aktivaciju satelitske kartice, koju vrši Total TV BH nakon primljenog obaveštenja od strane ovlaštenog partnera koji kontaktira Total TV BH sa lokacije Korisnika.

Korisnik je odgovoran za čuvanje i korištenje satelitske kartice. Korisnik je dužan da čuva karticu sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika, ne smije je izlagati nepovoljnim vremenskim uticajima (vlaga, topлина), ne smije je presavijati, čistiti niti na bilo koji način koristiti suprotno odredbama ovih Opštih uslova. Svaki pokušaj umnožavanja ili bilo kakvog korištenja kartice suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Korisničkom ugovoru podliježe sankcijama predviđenim ovim Opštим uslovima. U slučaju neispravnog rada kartice korisnik ne smije samostalno intervenisati nego se mora obratiti Total TV BH pozivanjem njegovog Korisničkog servisa od koga će dobiti detaljne instrukcije za dalje postupanje.

U slučaju gubitka ili krađe kartice Korisnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti Total TV BH preko njegovog

Korisničkog servisa, da bi se kartica o kojoj se radi odmah deaktivirala. U slučaju obavještenja o nastalom događaju telefonskim putem, Korisnik se obavezuje da, Total TV BH-u, pismenim putem naknadno potvrdi gubitak ili krađu kartice. U periodu dok kartica nije aktivna, Korisnički ugovor ostaje na snazi, kao i sve obaveze Korisnika koje proizilaze iz Korisničkog ugovora, ovih Opštih uslova i Ponude sa cjenovnikom. U ovakvim slučajevima Total TV BH će dostaviti pošti pošiljku adresiranu na Korisnika sa novom satelitskom karticom u roku od 72 sata od evidentiranja na računu Total TV BH Korisnikove uplate naknade za novu karticu shodno Ponudi sa cjenovnikom. Nakon prijema satelitske kartice Korisnik kontaktira Korisnički servis Total TV BH kako bi mu ista bila aktivirana.

U slučaju oštećenja kartice, koja nije prouzrokovana krivicom Korisnika, Korisnik je u obavezi da karticu poštom dostavi Total TV BH-u na adresu njegovog operativnog centra. U roku od 72 sata od prijema kartice, Total TV BH će dostaviti pošti pošiljku adresiranu na Korisnika sa novom satelitskom karticom za koju korisnik ne plaća naknadu.

Satelitska kartica data na korištenje Korisniku sa kojim je zaključen Korisnički ugovor, je lična i neprenosiva, osim u slučaju kada se sa prenosom prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa jednog na drugog Korisnika, Total TV BH izričito pismeno saglasni po sljedećoj proceduri:

Korisnik se obraća Total TV BH-u pismenim putem, popunjavanjem Obavještenja o promjeni podataka Korisnika i naglašava da želi da izvrši prenos prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa sebe na novog Korisnika. Popunjavanjem predmetnog obrasca koji predstavlja prilog ovim Opštima uslovima i potpisivanjem i verifikovanjem tog obrasca od strane svih zainteresovanih lica (starog Korisnika, novog Korisnika i Total TV BH-a ukoliko je saglasan sa prenosom), smatraće se da je izvršen prenos prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa starog na novog Korisnika, te da predmetni Korisnički ugovor sa svojim sastavnim dijelovima (Opšti uslovi i Ponuda sa cjenovnikom) ostaje na snazi i kao takav primjenjuje se na odnose između novog Korisnika i Total TV BH-a.

Po prestanku Korisničkog ugovora, Korisnik se obavezuje da satelitsku karticu preporučenom pošiljkom vrati Total TV BH-u na adresu iz Korisničkog ugovora, u roku od 15 dana od dana raskida Korisničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne vrati karticu u naznačenom roku, obavezuje se da, u takvom slučaju, plati Total TV BH-u ugovornu kaznu u iznosu od 72 KM.

Korisnik se obavezuje da po istoj proceduri navedenoj u prethodnom stavu, vrati satelitsku karticu Total TV BH-u na njegov zahtjev i u ostalim slučajevima predviđenim Korisničkim ugovorom. U suprotnom primjenjuju se odredbe o plaćanju ugovorne kazne.

## Privremeno isključenje kartice na zahtjev korisnika Član 6.

Na pismeni zahtjev post-paid Korisnika – Zahtjev za privremeno isključenje satelitske kartice, istom će se privremeno, na određeno vreme u trajanju od 3 mjeseca u kontinuitetu prestati sa pružanjem usluga, odnosno, privremeno će mu se isključiti satelitska kartica, a što će onemogući funkcionalnost i dodatne satelitske opreme ukoliko Korisnik koristi pogodnost iz člana 4a. Korisnik je u obavezi da navedeni Zahtjev dostavi najkasnije do 25. u tekućem mjesecu za naredni mjesec. Korisnik koji je iskoristio ovo pravo ne može u narednih 9 mjeseci podnijeti novi Zahtjev za privremeno isključenje satelitske kartice, već to može učiniti tek nakon isteka tog perioda.

Korisniku će se sprovести privremeno isključenje satelitske kartice posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen predmetni Zahtjev za privremeno isključenje. Korisnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana, niti na drugi period osim navedenog u prvom stavu ovog člana.

Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev Korisnika, Korisnik nema obavezu plaćanja mjesecne naknade.

Po isteku perioda privremenog isključenja, Korisniku se automatski aktivira satelitska kartica, i nastavlja obaveza na plaćanje mjesecne naknade u skladu sa prethodnim izborom programskog paketa od strane Korisnika, ukoliko se u međuvremenu Korisnik nije obratio sa zahtjevom za promjenu programskog paketa.

Korisnik koji se opredjelio za opciju navedenu u tački 1) člana 4. ovih Opštih uslova može koristiti pravo utvrđeno ovim članom tek po isteku perioda od 24 mjeseca računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda.

## Tehničke karakteristike za korištenje usluge Total TV Član 7.

Mjesto pokretanja satelitske platforme su postojeći satelitski transponderi B2L, B2H, C1, C2, C6, C9, D1 i D5 na satelitskoj lokaciji 16° East sa sljedećim parametrima emitovanja:

Transponder B2L

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 10972,17 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder B2H**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11011 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder C1**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11221 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder C2**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11231 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder C6**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11324,50 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSymbol/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder C9**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11386,75 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSymbol/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC= 3/4
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder D1**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11470,75 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSymbol/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC= 7/8
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Transponder D5**

- Satelit: Eutelsat W3C
- Frekvencija odašiljanja: 11553,75 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 30.000 MSymbol/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC= 7/8
- Sistem uslovnog pristupa programima: NDS Videoguard

**Prekid signala****Član 8.**

Total TV BH može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radeve popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja Total TV usluge.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kao i u slučaju prekida distribucije signala zbog uzroka navedenih u čl.11 ovih Opštih uslova, takav prekid se neće smatrati kršenjem Korisničkog ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Korisniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Korisnički ugovor na snazi, te je Korisnik u obavezi da plaća mjesecnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

**Naplata usluga od Korisnika****Član 9.**

Korisnik je saglasan sa plaćanjem mjesecne naknade za korištenje usluge Total TV shodno Ponudi sa cjenovnikom. Korisnik kome je aktivirana satelitska kartica do 15-og u mjesecu biće zadužen naknadom za prvi naredni mjesec, a korisnik kome je aktivirana satelitska kartica od 16-og u mjesecu biće zadužen naknadom od drugog narednog mjeseca, tako da se obračunski period Korisniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije satelitske kartice.

Mjesecna naknada dospijeva za plaćanje poslednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec ukoliko se radi o post-paid korisniku. Ukoliko post-paid Korisnik ne plati naknadu o njenoj dospjelosti, istom se deaktivira satelitska kartica, uz obavještenje B-mailom 7 dana prije namjeravane deaktivacije. Ukoliko korisnik koji se opredijelio za opciju 2 iz čl.4 ovih Opštih uslova a kome je deaktivirana satelitska kartica izmiri dospjela dugovanja po osnovu plaćanja mjesecne

naknade, Total TV BH će takvom korisniku, bez naplate naknade za ponovnu aktivaciju izvršiti radnju ponovne aktivacije satelitske kartice, u kom slučaju Total TV BH zadržava pravo da od korisnika naplati mjesecnu naknadu za cijeli mjesec u kome je izvršena ponovna aktivacija satelitske kartice. Ukoliko i po isteku 90 dana od dana deaktivacije satelitske kartice takav Korisnik ne izmiri dospjela dugovanja po osnovu plaćanja mjesecne naknade, Total TV BH ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora bez otkaznog roka, a Korisniku ostaje obaveza da izmiri zaostala dugovanja po Ugovoru i da vrati satelitsku karticu shodno odredbama ovih Opštih uslova. Total TV BH takođe zadržava pravo da može ovakvom Korisniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dug, sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. Na Korisnika koji se opredijelio za opciju 1 iz čl. 4 ovih Opštih uslova, u pogledu deaktivacije satelitske kartice, naplate naknade za ponovnu aktivaciju, naplate mjesecne naknade za mjesec u kome mu je izvršena ponovna aktivacija, kao i u pogledu raskida ugovora i isplate zaostalog dugovanja i povraćaja satelitske opreme i satelitske kartice primjenjuju se odredbe čl.4. ovih Opštih uslova.

Ukoliko se radi o pre-paid korisniku, on svoje obaveze plaćanja mjesecne naknade izvršava o rokovima i u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Svoje obaveze plaćanja Korisnici mogu izvršavati preko Pošte i banaka. Obaveza plaćanja preko Pošta i banaka se izvršava popunjavanjem opšte uplatnice s pozivom na broj Korisničkog ugovora i navođenjem svrhe plaćanja (programskog paketa koji plaća i perioda za koji vrši plaćanje).

**Nedozvoljeno ponašanje Korisnika****Član 10.**

Korisnik se obavezuje da će satelitsku opremu uključujući satelitski prijemnik i satelitsku karticu koristiti u skladu sa odredbama predviđenim ovim Opštim uslovima, a na teritoriji Bosne i Hercegovine. U slučaju kada se Korisnik ne pridržava ove obaveze, može mu se jednostrano raskinuti Korisnički ugovor.

Korisnik se obavezuje da će redovno izvještavati o svakoj promjeni mesta boravka.

Svi programi (TV kanali) iz Ponude sa cjenovnikom zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorištanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Korisnika.

Nije dopušteno distribuirati signal i dekodirane programe u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koji se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Korisničkim ugovorom i Ponudom sa cjenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Korisnik prekrši ovu zabranu, ima obavezu da plati ugovornu kaznu u iznosu od 4808 KM za svaki daljnji vid distribucije (kablovski, bežični i bilo koji drugi), odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištanje programa, a Korisnički ugovor će mu biti otkazan, i od Korisnika će biti zahtijevana naknada svake štete, direktne ili indirektnе, koja proizađe iz takvog iskorištanja programa.

Takođe, svaki pokušaj i/ili umnožavanje satelitske kartice podliježe plaćanju ugovorne kazne u iznosu od 4808 KM za svaki takav pojedinačan slučaj.

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

Korisnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Total TV BH, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljeni na raspolaganje Korisniku.

Korisnik će odgovarati da svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Total TV BH, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Korisnik obavezuje da će oslobođiti i zaštititi Total TV BH od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

Korisnik se posebno obavezuje da onemogući djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.

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

**Ograničenje od odgovornosti****Član 11.**

TTotal TV BH, njegov osnivač i Total TV BH kao ovlašteni distributer Total TV BH se ne smatraju odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; poremećaje, prekide i zakašnjenja u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (preklapanja); svaku teškoću prijema signala vezanu uz mjesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Korisnika; svaku promjenu ili prekid ili prestanak pružanja usluge koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Total

TV BH i njegovog osnivača, kao i na Total TV BH; svaku lošu instalaciju, loše funkcionišanje, neovlašteni servis satelitskog prijemnika ili lošu upotrebu opreme kao i korištenje satelitske kartice od strane Korisnika suprotno odredbama ovih Opštih uslova.

Total TV BH, njegov osnivač i Total TV BH se ne smatraju odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Korisničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Total TV BH ili njegov osnivač, kao i Total TV BH nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji, zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni sa lansiranjem satelita, kvar satelita, ako se desi havarija na zemaljskoj stanicu zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i sl.

Total TV BH, njegov osnivač i Total TV BH nisu odgovorni za sadržaj programa emitovanih u okviru programske pakete na koje se Korisnik preplaća.

Total TV BH, njegov osnivač i Total TV BH ne garantuju Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Bilo koji od nabrojanih slučajeva ograničenja od odgovornosti Total TV BH i/ili njegovog osnivača i/ili Total TV BH-a kao njegovog ovlaštenog distributera, isključuje mogućnost Korisnikovog potraživanja bilo kakve naknade štete.

#### Raskid i otkaž Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa

##### Član 12.

Korisniku, bez ikakvih odšteta, može biti jednostrano raskinut – otukan Korisnički ugovor čiji su sastavni dio i ovi Opšti uslovi i Ponuda sa cjenovnikom, kao i deaktivirana satelitska kartica u sledećim slučajevima:

1. Ako post-paid Korisnik, u roku od 90 dana od dana deaktivacije satelitske kartice zbog kršenja odredbi Korisničkog ugovora i ovih Opštih uslova, ne otkloni razloge isključenja;
2. Ako Korisnik omogući drugom licu neovlašteno korištenje satelitske kartice;
3. Ako Korisnik koristi satelitsku karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuiira programski paket za koji se opredjelio u svom Zahtjevu;
4. Ukoliko Korisnik koristi satelitsku karticu na adresi različitoj od navedene u Korisničkom ugovoru;
5. Ako Korisnik prevarno koristi uslugu;
6. Ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Total TV BH, njegovog osnivača ili vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
7. Ako Total TV BH ili njegov osnivač obustavi daljnje vršenje djelatnosti vezano za distribuciju signala krajnjim Korisnicima preko satelita, odnosno prestane sa pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojih razloga, Korisnički ugovor se smatra automatski raskinutim danom prestanka pružanja usluge, sa čime je Korisnik upoznat i saglasan;
8. Ako Korisnik ne izvršava obaveze preuzete Korisničkim ugovorom i njegovim sastavnim dijelovima (Opšti uslovi i Ponuda sa cjenovnikom).

U naprijed navedenim slučajevima, osim u slučaju iz tačke 7. ovog člana, koja podrazumijeva automatski raskid, otkaž Korisničkog ugovora stupa na snagu danom dostavljanja njegovog pismenog otpstrukva Korisniku, ukoliko nešto drugo ne proizlazi iz Korisničkog ugovora.

Korisnik može raskinuti Korisnički ugovor, na osnovu pismenog otkaza koji dostavlja na adresu Korisničkog servisa datu u Korisničkom ugovoru isključivo pod uslovom da do isteka stupanja otkaza na snagu izmiri sva dugovanja koja se odnose na predmetni Korisnički ugovor i njegove sastavne dijelove. Otkaz ugovora stupa na snagu posljednjeg dana mjeseca u kome je primljen otkaz u pismenoj formi.

Ukoliko se iz bilo kojih razloga, pre-paid Korisniku, prekine sa distribucijom bilo kog programskega paketa iz svoje Ponude sa cjenovnikom, a da to nije do krivice Korisnika, istom će biti refundiran odgovarajući iznos uplaćenog pre-paid paketa koji će proporcionalno odgovarati preostalom neiskorištenom vremenu korištenja usluge praćenja kanala iz takvog paketa u odnosu na ukupno ugovorenog trajanja korištenja pre-paid usluge od strane Korisnika. U ovom slučaju, Korisniku se otkazuje Korisnički ugovor u dijelu ili cijelini ukoliko Korisnik ne želi da se opredjeli za neki drugi programski paket iz Ponude sa cjenovnikom. Ovaj slučaj se ne odnosi na situaciju definisanu u tački 7. ovog člana.

#### Rješavanje sporova i sudska nadležnost

##### Član 13.

U slučaju spora u interpretaciji ili izvršavanju Korisničkog ugovora i njegovih sastavnih dijelova, a koji se ne uspije prethodno rješiti mirnim putem, nadležan je sud po mjestu sjedišta Total TV BH.

#### Obavještenja

##### Član 14.

O svim važećim procedurama i njihovim inicijalnim aktima Korisnik se može obavijestiti pozivanjem Korisničkog servisa.

#### Korisnički prigovori

##### Član 15.

Korisnik ima pravo prigovora na rad Total TV BH u vezi sa pružanjem usluge Total TV, a zasnovano na neizvršavanju obaveza definisanih Korisničkim ugovorom. Na svaki dobijeni pisani prigovor, Total TV BH ili njegov ovlašteni distributer Total TV BH ima obavezu reakcije u roku od 8 dana, o čemu obaveštava Korisnika telefonskim putem, a u izuzetnim komplikovanim situacijama, pisanim putem. Korisnički prigovori vode se u registru prigovora kod Total TV BH ili njegovog ovlaštenog distributera Total TV BH. Korisnik ima pravo da podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije Bosne i Hercegovine protiv štetnog sadržaja kojeg je pružio Total TV BH u okviru distribucije, u kom slučaju, dokaze o istom Korisnik pribavlja sam. U tom slučaju Korisnik može da podnese Agenciji dokaze o distribuciji štetnih sadržaja. Agencija zadržava pravo da sama pribavlja dokaze ukoliko je to moguće.

#### Postupanje s ličnim podacima korisnika

##### Član 16.

Svi prikupljeni lični korisnički podaci će se arhivirati i koristiti u mjeri u kojoj je to neophodno za izvršenje korisničkog ugovora. Potpisom Korisničkog ugovora, Korisnik daje saglasnost da korisnički podaci mogu biti dati vlasniku programa za potrebe njegovog istraživanja tržista i vođenja evidencija, kao i za sprovođenje anketa o kvalitetu usluge kod Korisnika. Takođe, potpisom Korisničkog ugovora, Korisnik daje saglasnost da, u slučaju njegovog neizvršavanja obaveza po korisničkom ugovoru, korisnički podaci mogu biti dati na raspolažanje trećem licu, radi naplate potraživanja od Korisnika, povraćaju satelitske opreme od Korisnika, u svrhe provjere kreditne sposobnosti Korisnika i slično.

#### Ostale odredbe

##### Član 17.

Ukoliko bilo koja od odredbi Korisničkog ugovora i ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće utjecati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Korisničkog ugovora i ovih Opštih uslova.

#### Stupanje na snagu

##### Član 18.

Opšti uslovi stupili na snagu 01.11.2008. godine.

Izmjene br. 1 Opštih uslova stupile na snagu dana 05.02.2009. godine.

Izmjene br. 2 Opštih uslova stupile na snagu dana 01.09.2009. godine.

Izmjene br. 3 Opštih uslova stupile na snagu dana 01.01.2010. godine.

Izmjene br. 4 Opštih uslova stupile na snagu dana 15.04.2010. godine.

Izmjene br. 5 Opštih uslova stupile na snagu dana 15.05.2011. godine.

Za Total TV BH d.o.o.