

ДОГОВОР БР. _____ за засновање на претплатнички однос за обезбедување на пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни комуникациски услуги

Склучен, на ден _____ година, помеѓу:

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ улица. Даме Груев бр.3, Скопје со матичен бр. 6517641, даночен број: 4057009503109, шифра на дејност: 74.90, застапуван од директорот Никола Тасев, со број на жиро сметки 210065176410115 - Тутунска банка, 280114100648240 - Алфа банка и 30000003504258 - Комерцијална банка од една страна и:

Претплатникот од другата страна

Име и презиме (фирма) _____

Законскиот застапник на фирмата (директор) _____

Адреса (податоци од личната карта, односно адреса на седиштето на фирмата):

улица _____ број _____ подброј _____ спрат _____ стан _____ место _____ поштенски број _____

ЕМБГ/ЕМВС _____ ЕДБ _____

Телефон _____ Факс _____ е-mail _____

Адреса за прием на пошта и сметки: _____

Адреса на која се користи услугата: _____

Улица _____ број _____ подброј _____ спрат _____ стан _____
(заедничко „Договорните страни“)

Воведни одредби

Член 1.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ е трговско друштво што се занимава со дејноста телекомуникации и во својата понуда ги има услугите „Тотал ТВ“ и „Тотал НЕТ/Тотал Микс“ како посебен систем за дистрибуција на ТВ сигнал (локални и сателитски ТВ канали од понудата на Тотал ТВ) до крајниот претплатник заснован на плаќање на месечен надоместок, а со помош на сателитска картичка и сателитска опрема инсталirана кај претплатникот (понатаму во текстот: услуга Тотал ТВ), како и интернет услуга (понатаму во текстот: услуга Тотал НЕТ/Тотал Микс).

Претплатник е секое физичко и правно лице што ќе го склучи овој Договор со ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и што ги користи услугите за сопствени потреби. Со потпишувањето на овој Договор, Претплатникот под целосна материјална и кривична одговорност, изјавува дека предметната услуга нема да ја користи во комерцијални цели, дека нема да го прши дејствието на пиратство, како и да врши други повреди на авторските и сродните права и дека по сознанието дека трети лица вршат такви дејствија, за тоа веднаш ќе го извести ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Со склучувањето на овој Договор, се заснова претплатнички однос помеѓу ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот. Составен дел на овој Договор се и Анексите кон Договорот. Прилозите, Општите услови и Понудата со ценовник. Со склучување на овој Договор, договорните страни изјавуваат дека се запознаени и согласни со текстот на овој Договор и со неговите составни делови.

Со склучување на овој Договор, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му дава пристап на Претплатникот кон основните услуги на јавната комуникациска мрежа утврдени во Анексот/ите на овој Договор, како и право за користење на дополнителни услуги.

Со склучувањето на овој Договор, Претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, согласно тарифниот модел/пакет што го одbral, а кој тарифен модел/пакет со сите негови карактеристики е описан во Анексот кон овој Договор. Цената на месечната претплата за одбраниот тарифен модел/пакет е дадена во Анексот кон овој Договор.

Претплатникот за времетраење на Договорот може најмногу еднаш месечно (најкасно до 25ти во месецот), за наредниот месец, бесплатно да бара промена на тарифниот модел/пакет којшто го одbral. Промената на тарифниот модел/пакет, како и активирањето и деактивирањето на дополнителните услуги, Претплатникот ќе ги врши со потпишување соодветен формулар - Барање и Анекс кон овој Договор, со повикување на соодветен телефонски број, памнет за таа цел или по електронски пат преку веб страната на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

Претплатникот може да се откаже од одредени дополнителни услуги, кои се бесплатни и се содржани во тарифниот модел/пакет што го одbral, за што ќе достави писмено барање до ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на формулар пропишан од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

По поднесувањето на Барањето за активирање или деактивирање на дополнителната услуга, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе костапи во рок од 7 работни дена.

Најдоместокот за користењето на дополнителната услуга може да биде пресметан и вклучен во месечната претплата согласно важечкиот Ценовник на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ во моментот на активирањето на дополнителната услуга.

Предмет

Член 2.

Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, како оператор на јавна комуникациска мрежа и давател на јавни комуникациски услуги од една страна и Претплатникот како краен корисник на јавна комуникациска услуга од друга страна.

Права и обврски на Претплатникот

Член 3.

Права на Претплатникот се:

да добива непречена, квалитетна и редовна услуга, согласно со избраниот пакет на услуги, утврдени во Анексите и Прилозите, а што се предмет на овој Договор

да побара привремен прекин на обезбедување на услугите (мирување) на начин и постапка утврдени од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и тоа до 90 дена, еднаш годишно, доколку истиот ги платил сите свои достасани обврски. Барање треба да го достави до Тотал ТВ најдоцна до последниот ден во тековниот месец, за следниот месец. Корисникот кој го искористил ова право, не може во наредните 9 месеци да поднесе ново Барање за привремено исклучување на сателитската картичка, туку

тоа може да го направи по истек на тој период. За време на привременото исклучување по барање на Корисникот, Корисникот нема обврска за плаќање на месечниот надомест. Претплатникот ова право може да го искористи, по истекување на периодот од 24 месеци сметајќи од денот на активирањето.

да го пренесе правото на користење на комуникациската услуга на друго лице што сам ќе го одреди, доколку ги има подмирените сите долгови кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, или доколку лицето што го презема правото на користење, го презема и подмири долгот на Претплатникот. Преносот може да се изврши само доколку лицето кое го презема правото на користење на комуникациската услуга има живеалиште, престој или седиште на територија на Република Македонија. Претплатникот кој го пренесува правото на користење на комуникациската услуга на друго лице, треба да поднесе формулар - Барање за пренесување на правото на користење на комуникациска услуга, пропишано од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Лицето кое го презема правото на користење на комуникациската услуга од претплатник на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ треба да склучи Анекс на Претплатничкиот договор. Преносот на правото на користење на комуникациската услуга е бесплатен.

достапност до Службата за грижа за претплатници на телефонскиот број 02/30-63-000 за било каков проблем или информација, во врска со користењето на услугите.

да бара и да добие транспарентна, споредлива, целосна и ажурирана информација, која се однесува на услугите, што ги овозможува Тотал ТВ, како и за цените и тарифите за користење.

да поднесе приговор против одлуките или активностите на Тотал ТВ во врска со пристапот до или обезбедувањето на услугите,

да му бидат вратени паричните средства во случаите утврдени во член 13 од овој Договор.

Обврски на Претплатникот се:

обезбедување на потребната сателитска опрема што му е потребна за користење на услугата Тотал ТВ и е составена од: дигитален сателитски приемник, сателитска антена-чинија со прибор и LNB (анг. Low Noise Block-downconverter = конвертор на фреквенција). Сателитската опрема може да ја добие бесплатно од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на користење за времетраење на Договорот или да си ја купи.

редовно плаќање на фактуираниот месечен надоместок за користење на услугата Тотал ТВ до датумот наведен во сметката, како и на останатите надоместоци во врска со функционирањето на оваа услуга, а во согласност со Општите услови и Понудата со ценовникот.

да ги користи услугите за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, да не дава услуги на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на законите, како и на условите содржани во претплатничкиот договор.

во рок од 7 (седум) дена писмено да го извести Тотал ТВ за секоја промена на податоците од претплатничкиот договор, а кој се неопходни за непречено доставување на известувањата или сметките.

да ги сноси трошоците за отстранување на дефектите на опремата, предизвикани по негова вина.

во случај на недобивање на сметка за користени услуги, да се информира во Службата за грижа за претплатници и да побара изготвување на истата.

Права и обврски на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ

Член 4.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право:

да наплатува, надомест за почетно приклучување/активација, месечен надоместок за дадената услуга (претплата), како и сите други надоместоци, утврдени со неговата Понуда со ценовник, Анексите, Прилозите и Општите услови, што се составен дел на овој Договор.

поради ненавремено плаќање или неплаќање на сметките да изврши исклучување на претплатникот, откако претходно писмено ќе го извести за долгот и ќе му даде рок истиот да го подмири, како и да го задолжи, покрај заостанатиот долг да плати и надоместок за повторно приклучување во еднократен износ од 600 денари, што е регулирано со Ценовникот, кој е составен дел на овој Договор.

да врши преглед и контрола на опремата, инсталрирана кај претплатникот.

да ги чува, обработува и разменува податоците на Претплатникот, заради исполнување на целите на Претплатничкиот договор во согласност со ЗЕК и прописите донесени врз основа на него.

да побара согласност од Претплатникот за добивање реклами пораки поврзани со работењето на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

да побара од Претплатникот согласност за доставување на сметка и остварување на целосната комуникација по електронски пат.

да ги менува условите утврдени со овој Договор по претходно известување на Претплатникот, во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, со писмено известување до Претплатникот, или по електронска пошта. Се смета дека Претплатникот се согласил со промената на условите на овој Договор доколку во периодот на известувањето, писмено не го извести. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ дека го раскинува Договорот.

Да го менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што писмено ќе го извести Претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените согласно ЗЕК, Правилникот и Општите услови на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

да му го оновозможи користењето на услугите на Претплатникот без предупредување, во случај кога Претплатникот предизвика моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на лубето и животната средина или кога предизвика голема материјална или оперативна штета на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

на побарување на долгот на Претплатникот и по раскинување на овој Договор во рок согласно Општите услови

да ангажира Агенција за нацрата, овластена за побарување на доспеаните, а неплатени средства од страна на Претплатникот.

да ги собира и обработува личните податоци на Претплатникот за цели на директен маркетинг, единствено врз основа на претходна дадена писмена согласност од Претплатникот.

да ги доставува податоците со кои располага за Претплатникот и остварениот сообраќај преку неговата претплатничка линија на надлежен државен орган, врз основа на доставеното барање во постапка предвидена со Закон.

да наплати казнени пенали во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор во износ од 6.500 денари, утврдени со овој Договор и Анексите склучени кон него.

единствено да му го раскине договорот доколку корисникот не ги плати сметките за 3 (три) последователни месеци.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се обврзува дека:

Ќе го улати и информира Корисникот за начинот на набавка, за можностите на користење, монтажата и ставањето во функција и сервисирањето на сателитската опрема, а сè во согласност со одредбите од Општите услови и Понудата со ценовникот, кои се составен дел од овој Договор.

Ќе обезбедува квалитетна и непречена комуникациска услуга определена со ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Параметрите за квалитет на услугите се објавени на веб страницата www.totalty.tv. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не ограничува пристап или користење на услуги и апликации, освен со исклучок на изречена забрана од надлежен орган. За секоја секторална забрана или ограничување на пристап, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе го извести Претплатникот на транспарентен начин преку својата веб страница. Доколку во текот на времетраењето на овој Договор, дојде до ограничување на пристапот и/или користењето на услугите и апликациите по изрична забрана од страна на надлежен државен орган, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не сноси никаква одговорност по било каков основ.

Ќе обезбеди доверливост на податоците за корисниците, нивно чување, објавување и користење, согласност со одредбите на Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз основа на него.

Ќе обезбеди Служба за грижа на корисници и да ги објавува телефонските броеви за пристап до неа (02/30 63-000).

Ќе изготвува детална сметка за користењето на услугите и ќе ја достави до корисниците.

Писмено ќе го извести Корисникот во случај на повреда на одредбите од претплатничкиот договор и ќе му определи разумен рок за исполнување на договорените обврски.

Ќе го ослободи Корисникот од плаќање на дел од месечната претплата и надоместоците за користење на дополнителни услуги, во случај на привремен прекин на дистрибуција на комуникациската услуга, заради извршување на неопходните активности за поправка, одржување, проширување и подобрување на услугата. Во случај ако комуникациската услуга е во прекин подолго од 3 часа, Претплатникот има право на соодветно намалување на месечниот надомест (претплата).

Ќе спроведе постапка по приговор на корисникот, согласно одредбите на член 13 од овој Договор.

Ќе ги врати паричните средства во случаите утврдени во член 13 од овој Договор.

Ќе обезбеди привремен прекин на услугите (мигрување) на барање на корисникот, во согласност со член 3 од овој Договор.

Ќе овозможи пренос на правото на користење на услугите на друго лице на барање на корисникот на начин и под услови утврдени во согласност со член 3 од овој Договор.

Програмски пакети

Член 5.

Програмскиот пакет што ќе се дистрибуира до Претплатникот е програмски пакет што се состои од одреден број на локални и/или сателитски ТВ канали по избор што го направил Корисникот во согласност со Анекс кон овој Договор, и Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, кои се составни делови на овој Договор.

Сателитска опрема

Член 6.

Опремата, што е неопходна за користење на комуникациските услуги на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, Претплатникот може да ја добие од Тотал ТВ, бесплатно на користење, за времетраење на Договорот, или може да ја купи од Тотал ТВ. Во случаеви кога Претплатникот, опремата ја добива на користење за време на траењето на овој Договор и кога истата останува во сопственост на Тотал ТВ, има обврска наведената опрема во исправна состојба да му ја врати на Тотал ТВ по престанокот на интернет услугата, треба да плати договорната казна за невраќање на опремата. Висината зависи од видот на опремата изнесува: Сателитски приемници (SD 4.600 денари, HD и HD DVB-T 8.800 денари, HD DVR 11.800 денари и HD DVB-S2 5.400 денари), сателитска антена 1250 денари, LNB (Single 610 денари, Triple 850 денари, Twin 1650 денари и Quad LNB 2500 денари), ADSL модем 1700 денари и Wireless модемот 2700 денари. Исто така, Тотал ТВ го задржува правото да може на таквиот Корисник да му пресмета и наплати законска затезна камата на долгот, со што Претплатникот е запознаен и согласен.

Сателитска картичка

Член 7.

Сателитската картичка Претплатникот ја добива од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на користење за време на троенето на овој Договор. Сателитската картичка претставува трајна сопственост на Тотал ТВ и Претплатникот е обврсан истата во исправна состојба да му ја врати на Тотал ТВ по престанокот на овој Договор или на барање на Тотал ТВ во случај на промена на карактеристиките на техничките систем, промена на технологијата, замена на картичката (swap), сомнеж за неовластена употреба на картичката и сл. Во случај на губење или кражба на картичката, Претплатникот е должен веднаш за тоа, писмено да го извести ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ преку неговиот претплатнички сервис, за веднаш да се деактивира картичката. Во периодот додека картичката не е активна, Договорот останува во сила, како и сите обврски на Претплатникот што произлегуваат од Договорот. Во такви случаи, Тотал ТВ, картичката ќе ја достави во пошта адресирана на Претплатникот во рок од 72 часа од евидентирање на сметката на Тотал ТВ на уплатата на надоместот од страна на Претплатникот. По прием на сателитската картичка, Претплатникот, го контактира Претплатничкиот сервис на Тотал ТВ за истата да му биде активирана.

Во случај на губење, оштетување и уништување на сателитската картичка, Претплатникот е должен да уплати на Тотал ТВ ДОО Скопје, сума од 1.100 денари, со што Претплатникот е запознаен и согласен.

Во случај на оштетување на картичката, кое не е предизвикано по вина на Претплатникот, тој е должен картичката да ја достави на Тотал ТВ преку пошта, на адреса на неговиот претплатнички центар. Во рок од 72 часа од приемот на картичката, Тотал ТВ, картичката ќе ја достави по пошта адресирана на Претплатникот, за што нема да плати надомест.

Траење на договорот и негово раскинување

Член 8.

Овој Договор се склучува за времетраење на период од 24 (дваесет и четири) месеци.

По истекот на времетраењето на периодот за кој што е склучен овој Договор, истиот може да се продолжи со склучување на нов Договор.

Овој договор може и единствено да се раскине пред истекот на времетраењето за кое што е склучен истиот, на барање на Претплатникот може да го раскине Претплатничкиот договор со Тотал ТВ ДОО Скопје лично, со поднесување на Барање за раскинување на претплатнички договор и во рок определен во самото Барање, кој рок не е пократок од 5 (пет) дена.

Претплатникот и по раскинувањето на Претплатничкиот договор ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактуирани со задочишување или се фактуирани, а не се платени од страна на Претплатникот.

При раскинување на Претплатничкиот договор, Претплатникот мора да ги врати комуникациските средства во сопственост на Тотал ТВ ДОО Скопје во испразна состојба, доколку опремата е добиена од операторот на користење, или да ја надомести нејзината противвредност, што е регулирано со член 6 од овој Договор.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може еднострано да го раскине Претплатничкиот договор кога:

- претплатникот не ги исполнува обврските предвидени со Договорот.
- доколку јавната комуникациска услуга се користи или е наменета да се користи за цел спротивна на условите од Претплатничкиот договор.
- доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услуги на трети лица со или без одреден надомест, без претходно склучен соодветен договор со операторот и/или давателот на услуги.
- во случај на смрт на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 месеци.
- кога со судска одлука Претплатникот се брише од соодветниот регистар.
- во случај на стечај, ликвидација, или неликвидност на Претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на Претплатникот за цел спротивна на ЗЕК, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од стр на на надлежен орган
- доколку ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство навиша сила подолго од 6 месеци.
- доколку корисникот не ги плати сметките за 3 (три) последователни месеци, за што бил писмено известен од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и му бил даден рок за подмирување на долгот.

Во случај на повреда на одредбите од Договорот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ писмено ќе го извести претплатникот и ќе му даде соодветен рок за исполнување на договорните обврски.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор од страна на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ сите финансиски обврски на Претплатникот кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ стапуваат веднаш.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор поради задочието плаќање, Претплатникот не може да склучи нов Претплатнички договор пред целосно да ги подмири своите финансиски обврски кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Доколку овој Договор се раскине пред истекот на времето утврдено во Анексот кон Договорот, сметајќи од денот на склучувањето, Претплатникот е должен да плати казнени пенали за предвремено раскинување на овој Договор, согласно официјалниот Ченовник на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Анексите кон Договорот и веднаш да ја врати инсталацијата комуникациска опрема во сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, во исправна состојба.

Доколку Претплатникот не ги плаќа редовно и во определен рок доспешаните месечни надоместоци, Операторот ќе го раскине свој Договор со претходно писмено известување на Претплатникот и ќе го прекине користењето на електронските комуникациски услуги, дефинирани во Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор.

Останати одредби

Член 9.

Договорните страни со согласност констатираат дека, при склучувањето на овој Договор, на Претплатникот му се врачени и важечки Анекси, Прилози, Општи услови и Понуда со ценовник.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може да ги менува условите од претплатничкиот договор, по претходно писмено известување на Претплатникот за сите предложени измени на Договорот, во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Претплатникот има право во рок од 30 дена писмено да го информира Тотал ТВ дека не се согласува со предложените промени и без последици да го раскине Договорот. Доколку во рок од 30 дена Претплатникот, писмено не го извести Тотал ТВ за ова, ќе се смета дека е согласен со предложените измени.

Член 10.

- Тотал ТВ дава гаранција на опремата која што се наоѓа кај корисникот во период од 24 месеци.
- Тотал ТВ не се смета за одговорен за: измена, пореметување или дефинитивен или прввремен прекин или било какво доцнење во дистрибуцијата на сигналот, од било која причина; пореметувања, прекини и доцнења во дистрибуција на сигналот од причини на Сончева и Месечинска конјукција (преклопување); секаква потешкотија во приемот на сигналот поврзана за местото и условите на приемот или за несоодветната опрема на Претплатникот; секоја промена или прекин кој ќе се случи поради некоја административна, судска или законска одлука која се однесува на Тотал ТВ, склучувајќи го затемнувањето на одредена програмска содржина во одреден временски период на барање на надлежните институции; секоја лоша инсталација, лоша функционалност, неовластен сервис на сателитскиот приемник или лоша употреба на опремата, како и користење на сателитската картичка од страна на Корисникот спротивно на одредбите на овој Договор.
- Тотал ТВ не е одговорен за доцнење или неизвршување на своите обврски преземени со овој Договор и Општи услови кои произлегуваат од случај на виша сила, како и за настани на пропусти или несреќи кои се надвор од разумна контрола, склучувајќи ги, но не ограничувајќи се на пожар, земјотрес, поплава, бура, уништување на имот кој Тотал ТВ не можел да ги спречи, војна (било објавена или необјавена), вонредна состојба, вооружен судир, тероризам, побуна, граѓански немири, блокада, ембарго, акти на државни органи, саботажи, штрајк, природни катастрофи, штрајкови, општи опасности, прекин на дистрибуција на електричната енергија, карантин, загадување, надворешни трансмисиски влијанија, поради спречена функционалност на сателитот, доколку сателитот не биде лансиран или се доцни со лансирање на сателитот, дефект на сателитот, доколку се случи хаварија на земската станица поради Сонцето, метеоролошки или астрономски пучки и сл.
- Тотал ТВ не е одговорен за содржините на програмите емитирани во рамките на програмските пакети на кои Претплатникот се претплатува.
- Тотал ТВ не му гарантира на Претплатникот дека сопственикот на програмата нема да престане со емитирање на програмата.

Член 11.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може да пренесе кој било дел или сите свои права и обврски од овој Договор на трето лице и тоа во секое време, со што Претплатникот е запознаен и согласен. Претплатникот не може, без изричito писмено одобрение од Тотал ТВ, да пренесе кое било од корисничките права и обврски од овој Договор на трето лице. Претплатникот не може да ја препродаде или да ја даде на понатамошно користење услугата Тотал ТВ.

Член 12.

Со поднесување на Барање за потпишување на овој Договор, Претплатникот со заокружување на ДА или НЕ, истакнати јасно во посебна графа, ќе се изјасни дали на Тотал ТВ му дава согласност да собира и обработува податоци за Претплатникот, наведени, односно содржани во овој договор и пратечките обрасци.

- достапност на сопственикот на програмата со цел на водење на евидентции поврзани со извршување на договорот и за потреби на истражување на пазарот

- собраниите и/или обработените податоци ги користи поради спроведување на анкети за понуди и квалитетот на услугите кај своите корисници, како и практиче на комерцијалните услови кај претплатникот

- собраниите и обработените податоци ги прави достапни на крајните носители на правата, без пренос на податоците на крајните носители на права и во случај програмата да се прима преку интернет, во мерка во која е тоа потребно заради водење на евидентија во цел на извршување на договорните обврски

- собраниите и обработените податоци на претплатникот (е-майл и мобилниот број на корисникот) ги користи за практиче на сметки, доколку претплатникот, преку Тотал ТВ порталот или со потпишување на посебен формулар, се определи наместо печатени сметки, да ги прима сметките по електронски пат.

Враќање на паричните средства

Член 13.

Тотал ТВ ќе ги врати паричните средства на корисниците во следните случаи:

во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанили по вина на Претплатникот, Операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за користење на дополнителни услуги за износ пропорционален на времетраењето кога Услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната сметка на Претплатникот кој имал ограничување или прекин на одредена Услуга по поднесено основано барање на Претплатникот.

во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени Услуги, доколку ги има подмирене своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вклучуирана законска казнена камата;

Операторот се обврзува да изврши компензација и враќање на парични средства во случај на неисполнување на договореното ниво на квалитет на обезбедената услуга во зависност од избраниот тарифен модел/пакет од страна на Претплатникот во согласност со Општите услови.

Член 14.

Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ во врска со пристапот до или обезбедување на услуги. Тотал ТВ со овој Договор ги уредува условите за поднесување на приговорот од став (1) на овој член и тоа:

- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

- Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на Тотал ТВ или други достапни начини за плаќање од страна на операторот и/или давателот на услуги.

- Тотал ТВ по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенција за електронски комуникации. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршената техничка контрола и сл.).

- Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации.

- Доколку Тотал ТВ не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

- Агенцијата за електронски комуникации, одлучува по приговорот од претплатникот во рок од 42 дена од денот на приемот.

- Бројот за грижа на корисници на Агенција за електронски комуникации е 190 а адресата е на улица Кеј Димитар Влахов бр.21, 1000 Скопје.

Член 15.

Доколку Корисникот не ја плати сметката во рокот за плаќање, предвиден во истата, со што не си ги исполнува обврските од овој Договор, Тотал ТВ по претходно писмено известување може да го исклучи претплатникот или да го раскине договорот на начин и постапка утврдена со овој Договор.

Во случај на повреда на одредбите од претплатничкиот договор, Тотал ТВ треба писмено да го извести корисникот и да му определи разумен рок (не подолг од 7 дена) за исполнување на договорените обврски.

Член 16.

Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор ќе се решаваат спогодбено.

Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за истиот ќе решава Основниот суд Скопје 2, во Скопје.

Член 17.

Овој договор е направен во 2 (два) идентични примероци, од кои секоја страна задржува по еден.

Тотал ТВ Д.О.О.

Претплатник

