

документ

14.06.2018

Друштво за трговија и услуги  
ТОТАЛ ТВ ДОО

Бр.

14-06 2018  
СКОПЈЕ

До:

Агенција за електронски комуникации  
Р. Македонија  
Скопје  
Ул. Кеј Димитар Влахов број 21, 1000 Скопје

14. 06. 2018

УП1-бр. 1605-481

ПРЕДМЕТ: Достава на изменет Стандарден претплатнички договор и пропратни образци, согласно Решение на АЕК УП1 - број – 1605-481 од 17.05.2018г.  
на одобрување

ОД: Друштвото за трговија и услуги ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје, со седиште во Скопје, на Бул. ВМРО бр. 3,  
со ЕМБС 6517641 и ЕДБ 4057009503109, застапувано од Управителот Никола Тасев

Почитивани,

Во прилог на овој допис Ви доставуваме изменет Стандарден претплатнички договор со сите придружни елементи, согласно Вашето Решение УП1 - број – 1605-481 од 17.05.2018г., на одобрување.

Ве замолуваме да го одобрите договорт, да ни доставите Решение за одобрување и истиот да го објавите на Вашата интернет страница на местото на постојниот.

Во надеж на брзо одобрување, однапред ви се заблагодаруваме.

Со почит,  
Скопје, 14.06.2018г.

За ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје,

Никола Тасев



# Барање за засновање претплатнички однос

Предадено на ден \_\_\_\_\_ година во \_\_\_\_\_ на овластен Тотал ТВ партнери \_\_\_\_\_

## Основни податоци за претплатникот:

Име и презиме (фирма) \_\_\_\_\_ број на договор \_\_\_\_\_  
Законскиот застапник на фирмата (директор) \_\_\_\_\_  
Адреса (податоци од личната карта, односно адреса на седиштето на фирмата):  
улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ спрат \_\_\_\_\_ стан \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_ поштенски број \_\_\_\_\_  
ЕМБГ/ЕМБС \_\_\_\_\_ ЕДБ \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
Адреса за прием на пошта и сметки: \_\_\_\_\_  
Адреса на која се користи услугата: \_\_\_\_\_  
Улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ спрат \_\_\_\_\_ стан \_\_\_\_\_

## Податоци за приложен документација (увидво):

Пасош  Лична карта

## Основни податоци за договорот:

Тарифен модел:	Време на траење на договорот:
Еднократен надомест:	Цена на опремата (само во припаѓа опција):

## Избор на услугата:

Тотал ТВ  Тотал ТВ Куќа  Тотал ТВ Микс

## Извјава за согласност:

Моите лични податоци да бидат користени и обработувани од страна на Тотал ТВ, со цел за известување за активирање на услугите, како и промоција на истите услуги, директен маркетинг, организација на промотивни кампањи, согласно со Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронски комуникации, подзаконските акти и позитивните законски процеси.

СОГЛАСУВАМ  НЕ СЕ СОГЛАСУВАМ

Моите лични податоци да бидат користени и обработувани од страна на Тотал ТВ, со цел за директен маркетинг и организација на промотивни кампањи, согласно со Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронски комуникации, подзаконските акти и позитивните законски процеси.

СОГЛАСУВАМ  НЕ СЕ СОГЛАСУВАМ

Сметката и целокупната писмена комуникација (известувања за промоции, за неподмирен долг...) даја добивање на електронска форма.

СОГЛАСУВАМ  НЕ СЕ СОГЛАСУВАМ

## Претплатник/Оператор

Име и презиме	Име и презиме
Потпис и печат	Потпис и печат



## **ОПШТИ УСЛОВИ**

( „ТОТАЛ ТВ, ТОТАЛ НЕТ/ТОТАЛ МИКС“)

### **ПРЕАМБУЛА**

Со овие Општи услови се регулираат односите меѓу ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот, односно нивните меѓусебни права и обврски по повод давањето на услугите од сервисот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ (Тотал ТВ, Тотал НЕТ/Тотал МИКС), како и односот на Општите услови со Договорите меѓу Претплатниците и ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, а согласно Законот за електронски комуникации и Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе го објавува Агенцијата за електронски комуникации, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ еден месец однапред, на сајтот [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) и на овластените продажни места, ќе го извести на соодветен начин Претплатникот за намерата за еднострана промена на условите од договорот, како и за правото на Претплатникот за раскинување на договорот пред истекување на периодот на кој е заклучен, без обврска за плаќање на трошоците во врска со раскинувањето, ако со најавените измени значајно не се менуваат условите под кои договорот е заклучен, на начин кој не е во корист на Претплатникот. Дополнителните измени на Општите услови, кои исклучиво се во корист на Претплатникот, може да се применат без одлагање, и во тие случаи не се применуваат одредбите од претходниот став.

### **Член 1**

Овие Општи услови, заедно со Понудата со ценовникот се составен дел од Договорот за воспоставување на претплатнички однос.

Заинтересираното лице може да склучи Претплатнички договор преку овластените лица на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ (овластени партнери, дистрибутери, аквизитери и останати овластени лица) на овластените продажни места (деловните простории на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и деловните простории на овластените партнери и дистрибутери, како и преку Претплатничкиот сервис на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ (број на телефон: 02/30-63-000).

### **ТОТАЛ ТВ**

### **Член 2**

Користењето на Тотал ТВ услугата подразбира користење на ТВ пакетот избран од страна на Претплатникот, кој ги опфаќа сателитските ТВ канали и кој се следи со помош на сателитска картичка и сателитска опрема инсталирана кај Претплатникот.

За дополнителниот дигитален приемник во системот „Тотал ТВ куќа“, кој е дел од сателитската опрема се плаќа месечен закуп според Понудата со ценовникот на веб страната [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) во делот „Претплатнички сервис“.

### **ПРОГРАМСКИ ПАКЕТИ**

### **Член 3**

Понудата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ услугата Тотал ТВ е составена од различни програмски пакети во рамките на кои се наоѓаат одредени сателитски ТВ канали, а што се е прецизирано во Понудата со ценовникот.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото за измена на содржината на програмските пакети од Понудата со ценовникот, како и правото на измена на надоместоците кои се наведени во истите. За секоја измена на Понудата со ценовникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе ги извести Претплатниците со објавување на нивната содржина на сајтот [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv), како и на овластените продажни места, со што Претплатникот е запознаен и согласен. Предметните измени стапуваат во сила 30 денови од денот на нивното објавување.

При склучување на Претплатничкиот договор, Претплатникот иницијално се определува за програмски пакет.

Претплатникот ќе биде известен во пишана форма доколку дојде до промена на програмскиот пакет за кој склучил претплатнички договор, а истиот ќе може да го раскине договорот без последици, доколку не се согласува со предложените измени.

Ако Претплатникот за време на траење на Претплатничкиот договор се одреди за друг (со повисока цена) програмски пакет од Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје, должен е за тоа да го извести ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје со поднесување на Барање за промена на програмскиот пакет директно во Тотал ТВ, кај овластен партнери на Тотал ТВ или со испраќање на допис преку пошта или преку мејл. На Претплатникот ќе му биде овозможено следење на избраницот програмски пакет веднаш по активацијата, а кој ќе му се фактуира врз основа на Понудата со ценовникот за вториот - избраницот пакет, соодветно на бројот на денови на користење на услугата во месецот. За време на траењето на минималниот период од 24 месеци од член 4 на овие Општи услови, Претплатникот нема право да преминува од повисок (поскол) програмски пакет на понизок (поефтин) програмски пакет.

## СATEЛИТСКА ОПРЕМА

### Член 4

Под сателитска опрема се подразбира опремата која е неопходна на крајниот Претплатник за користење на услугата Тотал ТВ и е составена од: дигитален сателитски приемник, сателитска антена-чинија со прибор и LNB (англ. Low Noise Block-downconvertor - конвертор на фреквенција).

Во поглед на сателитската опрема Претплатникот може да се определи за една од следните опции:

Претплатникот може од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да ја добие комплетната сателитска опрема наведена во првиот став од овој член на користење, без плаќање на надомест, за цело време додека трае воспоставениот Претплатнички однос, во кој случај Претплатникот е должен да му го плати само надоместот на име на иницијална инсталација (монтажа) на сателитската опрема во износ кој е утврден во Понудата со ценовникот. Инсталираната опрема претставува трајна сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот се задолжува да ја врати по престанок на Претплатничкиот договор во исправна состојба или ако тоа не е можно, Претплатникот се задолжува на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да му ја плати договорната казна во износ кој е одреден во Понудата со ценовник. Во случај на определба за оваа опција, монтажата на предметната сателитска опрема може да ја изврши исклучиво овластен партнери и при нејзината инсталација Претплатникот потпишува реверс кој е прилог на овие Општи услови.

Ако Претплатникот веќе поседува дел од сателитската опрема, за да може да ја користи услугата Тотал ТВ, потребно е да набави сателитски приемник од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, кој може да го добие на користење, без плаќање на надомест, во кој случај Претплатникот е должен да плати само надомест на име на иницијалната инсталација (монтажа) на сателитскиот приемник во

износ кој е утврден во Понудата со ценовникот. Инсталацииот сателитски приемник претставува трајна сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот се задолжува истиот да го врати по престанок на Претплатничкиот договор на адресата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на Бул. ВМРО бр. 3 или преку Пошта со повикување на претплатничкиот број 02/30-63-000, во исправна состојба или ако тоа не е можно, Претплатникот се задолжува на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да му ја плати договорната казна во износ кој е одреден во Понудата со ценовник. Во случај на определба за оваа опција, монтажата на предметната сателитска опрема може да ја изврши исклучиво овластен партнер и при нејзината инсталација Претплатникот потпишува реверс кој е прилог на овие Општи услови.

Ако Претплатникот се определи за опцијата уплата на надомест за воспоставување на технички можности за користење на услугата Тотал ТВ, во износ наведен во Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, по уплата на надоместот ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе му обезбеди сателитски приемник, а останатите наброени делови, ако веќе не ги поседува, Претплатникот ги набавува самостојно. Во надоместот за воспоставување на технички можности пресметана е цената на сателитскиот приемник (кој останува во трајна сопственост на Претплатникот). Исто така, Претплатникот се обврзува да плати надомест на име на иницијална инсталација (монтажа) на сателитскиот приемник во износ кој е утврден во Понудата со ценовникот, ако овластениот партнери ја извршил монтажата. Во случај на определба за оваа опција, при инсталација на предметниот сателитски приемник, ако истата ја изврши овластен партнери, Претплатникот потпишува Реверс за извршена инсталација кој е прилог на овие Општи услови.

Ако Претплатникот се определи за опцијата на уплата на надоместот за воспоставување на технички можности и обезбедување на комплетната сателитска опрема за користење на услугата Тотал ТВ во износ кој е наведен во Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, по уплата на надоместот ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе му го обезбеди преку овластениот партнери сателитскиот приемник и останатите наброени делови од сателитската опрема кои остануваат во трајна сопственост на Претплатникот. Исто така, Претплатникот се обврзува да плати надомест на име на иницијална инсталација (монтажа) на сателитската опрема во износ кој е утврден во Понудата со ценовникот. Во случај на определба за оваа опција, при инсталација на предметната опрема, Претплатникот потпишува Извештај за извршена инсталација кој е прилог на овие Општи услови. Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 1 или 2 од овој член, не може да користи при пејд опции од програмските пакети.

Во случај Претплатникот да се определи за опциите кои се наведени во ставовите 1 и 2 од овој член, по тоа прашање може да го контактира ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ поради евидентирање на пријавата која се проследува до овластените партнери. Во овие случаи, Претплатникот не е должен да плати било кој од надоместоците за воспоставување на техничките можности, со тоа што се обврзува да ги сноси сите евентуални трошоци во врска со одржувањето и поправките на сателитскиот приемник и/или сателитската опрема која ја добил на користење од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, ако вината е негова, а не поради функционалноста на сателитскиот приемник и/или сателитската опрема. Претплатникот кој се определил за некоја од овие опции нема право на откажување од Претплатничкиот договор во период од најмалку 24 месеци, сметајќи од денот на активирање на услугата. Ако Претплатникот сепак сака да го раскине Договорот за воспоставување на Претплатничкиот однос и пред истекување на периодот од 24 месеци, тоа може да го направи писмено под услов претходно целосно да ги има платено сите свои достасани обврски кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и да ја платил договорната казна во паричен износ кој е еднаков на бројот на останатите месеци до истекување на минимално договорениот период помножен со висината на месечната претплата за програмскиот пакет кој го користел во

моментот на поднесување на барањето за раскинување, како и да го надомести промоциските поволности што ги добил при склучувањето на договорот (бесплатна монтажа, промоциски пакети...).

Ако Претплатникот кој се определил за некоја од опциите ставовите 1 и 2 не ги исполнува редовно своите обврски за плаќање на месечен надомест, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото на таквиот Претплатник да му ја деактивира сателитската картичка. Ако Претплатникот на кој му е деактивирана сателитската картичка ги плати достасаните долгови по основ плаќање на месечниот надомест во тек на следнот месец по деактивирањето, на таквиот Претплатникот ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ без наплата на надомест за повторно активирање ќе го изврши повторното активирање на сателитската картичка. Ако Претплатникот на кој му е деактивирана сателитската картичка ги плати достасаните долгови по основ плаќање на месечниот надомест по истекување на 30 дена од кога деактивирањето е извршено, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на таквиот Претплатник со наплата на надоместот за повторно активирање во износ утврден во Понудата со ценовникот ќе изврши повторното активирање на сателитската картичка. Ако и по истекување на 60 дена од денот на деактивирање на сателитската картичка Претплатникот не ги плати достасаните долгови по основ на плаќање на месечниот надомест, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право на еднострано раскинување на Договорот без отказан рок, а на Претплатникот му останува обврската за плаќање на неплатените обврски и договорната казна во паричен износ кој е еднаков на бројот на останатите месеци до истекување на минимално договорениот период помножен со висината на месечната претплата за програмскиот пакет кој го користел во моментот на раскинување на договорот. По престанок на Претплатничкиот договор, Претплатникот се обврзува сателитската опрема да ја врати во исправна состојба на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ во рок од 15 денови од денот на престанок на Претплатничкиот договор или ако тоа не е можно поради неисправност, оштетување или уништување, во истот рок на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да му плати надомест за невратена или оштетена опрема во износ од 12.000,00 денари. Исто така, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото да може на таквиот Претплатник да му пресмета и наплати законска затезна камата на долгот, со што Претплатникот е запознаен и согласен.

Во случај на кражба на сателитската опрема (комплетна или било кој нејзин дел), која Претплатникот ја добил на користење за време на траење на Претплатничкиот однос, Претплатникот се задолжува најдоцна 24 часа од настанот, за тоа да го извести ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ преку неговиот Претплатнички центар. Во случај на кражба на сателитската опрема за која Претплатникот ги извештил надлежните извршни органи, и за тоа постои записник кој Претплатникот го презентирал, Претплатникот ќе биде ослободен од плаќање на договорната казна која согласно овие Општи услови е одредена во случај на невраќање на опремата, и ќе му биде овозможено добивање на нова сателитска опрема на користење со обврска на плаќање на надоместот за монтажа на сателитската опрема. Претплатник кој не го презентира записникот за кражба, должен е да ја плати договорената казна утврдена со овие Општи услови за невраќање на опремата.

Во случај Претплатникот да се определи за опциите наведени во ставовите 3 и 4 по тоа прашање може да го контактира Претплатничкиот центар на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 3 и 4, добива Упатство и Гаранција кон сателитскиот приемник, која трае 24 месеци. Во случај на дефект или оштетување на сателитскиот приемник во гарантниот рок, Претплатникот се задолжува истиот да го достави на адресата: ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ д.о.о. - Булевар ВМРО бр.3 Скопје), за да му биде доставен друг приемник во рок од 8 дена од денот на прием на стариот приемник, а под услов да може да

се применат условите од гаранцијата. Во случај дефектот или оштетувањето на приемникот да се случи надвор од гарантниот рок или во гарантниот рок, но надвор од гарантните услови, Претплатникот самостојно ги сноси трошоците за поправка на истиот или трошоците за замена на сателитскиот приемник, согласно Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Во случај на дефект или оштетување на останатата сателитска опрема (LNB моноблок и сателитска антена со приборот), во истиот период од 24 месеци, кај Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 3 и 4, а кога таквиот дефект или оштетување не се причинети по вина на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на таквиот Претплатник без надомест за воспоставување на техничките можности/надомест за воспоставување на техничките можности и обезбедување на комплетна сателитска опрема, ќе му ја обезбеди новата опрема (LNB моноблок и сателитска антена со приборот). За реализација на наведеното, потребно е Претплатникот да го контактира Претплатничкиот центар на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, за да може истиот да го реализира неговото барање или да го проследи понатаму на овластениот партнери, за да може на Претплатникот без надомест да му се изврши замената на неведената опрема. Исто така, ако се во прашање рекламирање на Претплатникот кој се однесуваат на недостатоци во извршените работи од страна на овластениот партнери, во горе дефинираниот период од 24 месеци, Претплатникот го контактира ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ кој постапува по истото или може да го проследи на овластен партнери. Наплатата за извршените услуги, од Претплатникот ги врши исклучиво ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, освен во случаи на виша сила, како и настани на пропуштање или несреќи кои се надвор од разумна контрола, а кои се наведени во член 19 од овие Општи услови, кога врз основа на одобрување од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, наплатата може да ја врши и овластениот партнери. На Претплатникот овие работи ќе му се наплатат врз основа на Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. По истекување на периодот од 24 месеци, во случај на дефект или оштетување на сателитската опрема (сателитски приемник, LNB моноблок, сателитска антена со прибор), кај Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 3 и 4 и каде дошло до дефект или оштетување на опремата, а под услов таквиот дефект или оштетување да не се случиле по вина на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на тој Претплатник ќе му овозможи повторно воспоставување на техничките можности/повторно воспоставување на техничките можности и обезбедување на комплетна сателитска опрема, без плаќање на надомест за воспоставување на техничките можности/повторно воспоставување на техничките можности и обезбедување на комплетна сателитска опрема (надомест од Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ). По истекување на наведениот период од 24 месеци, за изведување на работи за замена, монтажа, демонтажа и сервисирање на сателитската опрема, Претплатникот го контактира ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ кој постапува по истиот или може да го проследи до овластениот партнери. Наплатата за извршените услуги, од Претплатникот ги врши исклучиво ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, освен во случаи на виша сила, како и настани на пропуштање или несреќи кои се надвор од разумна контрола, а кои се наведени во член 19 од овие Општи услови, кога врз основа на одобрување од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, наплатата може да ја врши и овластениот партнери. На Претплатникот овие работи ќе му се наплатата врз основа на Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

Во тек на 24 месеци, сметајќи од денот на истекување на првиот пресметковен период, во случај на дефект или оштетување на сателитската опрема (сателитски приемник, LNB моноблок, сателитска антена со прибор), кај Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 1 и 2, а кога таквиот дефект или оштетување не се причинети по вина на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на таквиот Претплатник, без надомест ќе му обезбеди нова опрема за замена. За реализација на наведеното, потребно е Претплатникот да го

контактира Претплатничкиот центар на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ кој постапува по истото барање или го проследува понатаму до овластениот партнери за да му изврши без надомест замена на наведената опрема. Исто така, ако станува збор за рекламији од Претплатникот кои се однесуваат на недостатоци во извршените работи на овластениот партнери, овластениот партнери истите ќе му ги отстрани без надомест, освен во случаите на виша сила, како и настани на пропуштање или несреќи кои се надвор од разумна контрола, а кои се наведени во член 19 од овие Општи услови, кога од Претплатникот се наплатува надомест според Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, а во горе дефинираниот период од 24 месеци. По истекување на овој период од 24 месеци, во случај на дефект или оштетување на сателитската опрема (сателитски приемник, LNB моноблок, сателитска антена со прибор), кај Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 1 и 2 и под услов таквиот дефект или оштетување да не се причинети по вина на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на таквиот Претплатник, без надомест ќе му обезбеди нова опрема за замена.

По истекување на дефинираниот период од 24 месеци, ако Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 1 и 2, со Анекс кон Претплатничкиот договор, а пред истекување на периодот од 24 месеци, се определи за користење на Тотал ТВ услугите на нов минимален период за користење на услугите од 24 месеци, на истиот рекламиите на недостатоците за извршените работи, ќе се отстрануваат од страна на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ или овластен партнери по проследување на барањето на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ до овластениот партнери, а без надомест, освен во случаи на виша сила, како и настани на пропуштање или несреќи кои се надвор од разумна контрола, а кои се наведени во член 19 од овие Општи услови, кога од Претплатникот се наплатува надомест според Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

Претплатникот на кој му истекол минималниот период на користење од 24 месеци и кој преку Анекс кон Претплатничкиот договор не се определил за нов минимален период од 24 месеци, го контактира Претплатничкиот центар на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, кој постапува по истото барање или понатаму го проследува на овластен партнери за реализација. На Претплатникот овие работи ќе му се наплатуваат врз основа на Понудата со ценовникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, освен првата рекламија на Претплатникот која е бесплатна.

Наплатата за извршените услуги, од Претплатникот ги врши исклучиво ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, освен во случаи на виша сила, како и настани на пропуштање или несреќи кои се надвор од разумна контрола, а кои се наведени во член 19 од овие Општи услови, кога врз основа на одобрување од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, наплатата може да ја врши и овластениот партнери.

## ТОТАЛ ТВ КУЌА

### Член 4а

Претплатникот (исклучиво пост пејд) може да добие посебна поволност во форма на користење на дополнителната сателитска опрема (до два дополнителни сателитски приемници со сателитска картичка и LNB), ако за тоа постојат технички можности и со посебен приемник за оваа намена, и со прифаќање на услугата Тотал ТВ, како и оваа поволност, да ја користи најмалку 24 месеци.

Дополнителната сателитска опрема на Претплатникот ќе му овозможи следење на избраниот програмски пакет преку сите дополнителни сателитски приемници, со плаќање на месечниот надомест за користење на секој од дополнителни сателитски приемници согласно Понудата со ценовникот. Остатокот од дополнителната сателитска опрема од овој член, Претплатникот го добива на користење без надомест. Предметната сателитска опрема се дава на Претплатникот

на користење, а претставува трајна сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот се задолжува истата да ја врати по престанок на Претплатничкиот договор во исправна состојба или ако тоа не е можно, Претплатникот се задолжува да ја плати противвредноста на опремата во износ од документот „Ценовник на материјалите и противвредност на опремата“ на веб страната [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) во делот „Корисничка документација“. Во случај на определување за оваа поволност, монтажата на предметната сателитска опрема може да ја изврши исклучиво овластен партнери, при што Претплатникот потпишува документ за приклучување кој е прилог на овие Општи услови.

Минималниот период од 24 месеци за Претплатник кој веќе ги користи услугите на Тотал ТВ, се смета од денот на потпишување на Записникот за опрема за прием на дополнителната сателитска опрема. Минималниот период од 24 месеци за нов Претплатник кој истовремено со користење на услугите на Тотал ТВ се определил и за оваа поволност, се смета од денот на активација на оваа услуга.

Инсталацијата на дополнителната сателитска опрема ја врши овластен партнери според Понудата со ценовникот. Претплатникот е согласен дигиталните приемници да ги користи на истата локација и согласен е ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да може да врши проверка дали сателитските приемници се наоѓаат на локацијата на Претплатникот и тоа со телефонски повици, во кој случај Претплатникот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му ги дава бараните информации кои се појавуваат на дисплејот на ТВ еcranот, како и да овозможи на надлежните лица од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ физички пристап до локацијата на која се наоѓаат приемниците, а поради вршење на наведените проверки. При телефонската проверка, телефонскиот повик е на трошок на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Ако Претплатникот не одговори на проверките или не му овозможи на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ некоја од наведените проверки или со проверка утврди дека сателитскиот приемник/ци не се наоѓа/ат на локацијата на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право на таквиот Претплатник да му наплати договорна казна во износ од 15.000,00 денари, по секој одделен случај кога Претплатникот нема да одговори на предметните проверки, односно по секој одделен приемник за кој се утврди дека не е на предметната локација, како и на таквиот Претплатник да му ја деактивира сателитската/те картичка/и сместена во тој сателитски приемник/ци, понатаму да го раскине Претплатничкиот договор во делот кој се однесува на предметната поволност од овој член, како и од Претплатникот да ги наплати неплатените достасани обврски по основ на предметната услуга, и понатаму Претплатникот се задолжува да ја врати дополнителната сателитска опрема, или ако тоа не е можно, да ја надомести нејзината противвредност.

Ако Претплатникот не ги плати сите надоместоци дефинирани со овие Општи услови, со нивното достасување, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото да изврши деактивирање на сателитската картичка, со што и дополнителната сателитска опрема ќе биде ставена надвор од функција.

Во поглед на евидентија на пријавите, одржувањето, дефектите, оштетувањата, поправките и кражба на предметната сателитска опрема, сателитската картичка, привременото исклучување на картичката по барање на Претплатникот, недозволеното однесување на Претплатникот, правото на Претплатникот да се откаже од услугата Total TV и поволностите утврдени со овој член, деактивирањето на сателитската/и картичка/ки, надоместот за повторно активирање на сателитската картичка, плаќањето на неплатените достасани обврски, како и враќањето на опремата или плаќањето на договорната казна поради невраќање на издадената опрема, се применуваат сите одредби на овие Општи услови кои се применуваат на користење опциите од точките 1) и 2) од член 4 на овие Општи услови.

## САТЕЛИТСКА КАРТИЧКА

### Член 5

Сателитската картичка е сместена во сателитскиот приемник и истата се дава на Претплатникот на користење за време на траење на Корисничкиот договор, а останува неотуѓива сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

По склучување на Корисничкиот договор, а после иницијалната инсталација (монтажа) на сателитската опрема, односно на сателитскиот приемник кој ќе ја изврши овластениот партнери кај крајниот Претплатник и за тоа се потпишат кориснички документи заедно со документот за приклучување, се стекнуваат услови за активирање на сателитската картичка, кое го врши ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ по приемот на известувањето од страна на овластениот партнери, кој контактира со ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ од локацијата на Претплатникот.

Претплатникот е одговорен за чување и користење на сателитската картичка. Претплатникот е должен да ја чува картичката со внимание на добар домаќин/стопанственик, не смее да ја изложува на неповолни временски услови (влага, топлина), не смее да ја свиткува, чисти ниту на било кој начин да ја користи спротивно на одредбите на овие Општи услови.

Секој обид за умножување или било какво користење на картичката, спротивно одредбите на овие Општи услови и/или Корисничкиот договор подлегнува на плаќање на договорна казна во износ од 100.000,00 денари за секој одделен случај.

Во случај на неисправна работа на картичката, Претплатникот не смее самостојно да интервенира, туку мора да се јави до ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ со повикување на неговиот Кориснички сервис од кој ќе добие детални инструкции за понатамошно постапување.

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, Претплатничкиот договор останува во сила, како и сите обврски на Претплатникот кои произлекуваат од Договорот, овие Општи услови и Понудата со ценовникот. Во такви случаи, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе ја достави во пошта пратката адресирана на Претплатникот со новата сателитска картичка во рок од 72 часа од евидентирање на сметката на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на уплатата на надоместот од страна на Претплатникот, согласно Понудата со ценовникот. По прием на сателитската картичка Претплатникот го контактира Корисничкиот сервис на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ за истата да му биде активирана.

Во случај на оштетување на картичката, кое не е предзвикано по вина на Претплатникот, Претплатникот е должен картичката да ја достави на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ преку пошта, на адреса на неговиот оперативен центар. Во рок од 72 часа од приемот на картичката, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе ја достави во пошта пратката адресирана на Претплатникот со новата сателитска картичка за која Претплатникот не плаќа надомест.

Сателитската картичка која е дадена на користење на Претплатникот со кој е склучен Претплатничкиот договор, е лична и непренослива, освен во случај кога со преносот на правата и обврските од Претплатничкиот договор од еден на друг Претплатник, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ изрично писмено се согласи според следната процедура:

- Претплатникот писмено се обраќа на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, со пополнување на Известувањето за промена на податоците на Претплатникот и нагласува дека сака да изврши пренос на правата и обврските од Договорот од себе на нов Претплатник, а под услов да ги платил сите до тогаш достасани долгови. Со пополнување на предметниот образец кој претставува прилог на овие Општи услови и со потпишување и верификација

на тој образец од страна на сите заинтересирани лица (стариот Претплатник, новиот Претплатник и ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, ако е согласен со преносот), ќе се смета дека е извршен пренос на правата и обврските од Договорот од стариот на новиот Претплатник, и дека предметниот Договор со своите составни делови (Општи услови и Понуда со ценовникот) останува во сила и како таков се применува на односите меѓу новиот Претплатник и ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

- По престанок на Договорот, Претплатникот е должен сателитската картичка со препорачана пошта да ја врати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, на адреса: ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ бул. ВМРО бр. 3 Скопје, во рок од 15 дена од денот на раскинување на Договорот. Ако Претплатникот не ја врати картичката во посочениот рок, се обврзува дека во тој случај, ќе ја плати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ противвредноста на картичката според Понудата со ценовникот.

Претплатникот се обврзува по истата процедура наведена во претходниот став да ја врати сателитската картичка на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ по негово барање и во останатите случаи предвидени со Претплатничкиот договор. Во спротивно се применуваат одредбите за плаќање на договорната казна.

#### ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ НА КАРТИЧКАТА ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

##### Член 6

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на писмено барање на пост пејд Претплатникот -Барање за привремено исклучување на сателитската картичка, доколку истиот ги платил сите достасани обврски, привремено, на одредено време во траење од три месеци во континуитет ќе престане со давање на Total TV услугата на Претплатникот, односно привремено ќе му ја исклучи сателитската картичка, а што ќе оневозможи функционалност и на дополнителната сателитска опрема, ако Претплатникот ја користи поволноста од член 4а. Претплатникот е должен наведеното Барање да го достави до ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ најдоцна до последниот ден во тековниот месец, за следниот месец. Претплатникот 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 истекување на тој период. Кога Претплатникот ќе го искористи правото на привремено исклучување на сателитската картичка во било кој пакет или сервис на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, или е исклучен од системот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ заради неисполнување на обврските од Претплатничкиот договор, времетраењето на договорот му се продолжува за онолку месеци за колку што бил исклучен Претплатникот.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе спроведе привремено исклучување на последниот ден во месецот во кој е примено предметното Барање за привремено исклучување. Претплатникот не може да бара привремено исклучување од одреден ден, ниту на друг период освен наведениот во првиот став од овој член.

За време на привременото исклучување по барање на Претплатникот, Претплатникот нема обврска за плаќање на месечниот надомест.

По истекување на привременото исклучување, на Претплатникот автоматски му се активира сателитската картичка и се продолжува обврската за плаќање на месечниот надомест согласно претходниот избор на програмскиот пакет од страна на Претплатникот, ако во меѓувреме не се обратил до ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ со барање за промена на програмскиот пакет.

Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставивите 1 и 2 од член 4 на овие Општи услови може да го користи правото утврдено со овој член, дури по истекување на периодот од 24 месеци сметајќи од денот на истекување на првиот пресметковен период.

#### ТОТАЛ НЕТ / ТОТАЛ МИКС

##### Член 7

Користењето на Тотал НЕТ сервисот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, односно на услугата Тотал МИКС, во зависност од изборот на Претплатникот, му овозможува на Претплатникот ИНТЕРНЕТ конекција и со тоа остварување на пристап до Интернет со користење на услугата/сервисот според стандардната Понуда со ценовникот за Тотал НЕТ сервисот или според понудата со ценовникот за услугата Тотал МИКС, достапни на сајтот [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv).

##### Член 8

Предуслови за користење на Тотал НЕТ сервисот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, односно на услугата Тотал МИКС се:

1. Лицето на кое му се воведува Тотал МИКС да биде пост пејд Претплатник на услугата Тотал ТВ и да има склучен договор за услугата Тотал ТВ;
2. Да постојат технички можности за овозможување на ИНТЕРНЕТ сервисот на телефонскиот приклучок на Претплатникот;
3. Претплатникот да обезбеди соодветна домашна инсталација од местото на телекомуникациската приклучна точка во просториите на Претплатникот, до мрежната заклучна точка, каде ќе биде сместена опремата потребна за реализација и користење на сервисот;
4. На дадената локација Претплатникот да ја инсталира ИНТЕРНЕТ опремата за користење на Тотал НЕТ сервисот/ Тотал МИКС услугата, кои ги обезбедува ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

##### Член 9

Претплатникот самостојно се определува за опцијата на сервис/услуга кои сака да ги користи и за време на траење на корисничкиот однос го здржува правото за промена на пакетот кој сака да го користи, се согласно Понудата со ценовникот за користење на Тотал НЕТ сервисот или Понудата со ценовникот за услугата Тотал МИКС, со тоа да саканиот пакет му се реализира само ако постојат технички можности.

Промена на пакетот Претплатникот го врши телефонски или со упатување на писмено барање, со бараната идентификација и со овој начин на определување, Претплатникот е согласен и го признава како своја самостојно изразена желба. Барањето за промена на пакетот, Претплатникот може да го испрати еднаш во тек на 30 календарски дена. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото за промена на опциите од услугата од Понудата со ценовникот за користење на Тотал НЕТ сервисот или Понудата со ценовникот за услугата Тотал МИКС, правото на измена на надоместите наведени во Понудата со ценовникот за користење на Тотал НЕТ сервисот или Понудата со ценовникот за услугата Тотал МИКС, како и правото на измена на Политиката за прифатливо користење на Интернет и Техничките услови за интернет, кои се дел на овие Општи услови.

ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

## Член 10

Претплатникот има можност за привремено исклучување на Тотал НЕТ/Тотал МИКС услугата/сервисот во случај кога е истечена минималната договорна обврска и ако се платени сите надоместоци до поднесување на барањето за привремено исклучување. Во наведениот случај, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на Претплатникот ќе му наплати надомест за повторно вклучување. Привременото исклучување на Тотал НЕТ/Тотал МИКС услугата може да трае максимално 3 месеци. Претплатникот кој го искористил ова право не може во наредните 9 месеци да поднесе ново Барање за привремено исклучување, туку тоа може да го направи дури по истек на тој период.

## Член 11

Обврски на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се:

1. На Претплатникот, по склучување на договорот и обезбедување на предусловите од член 8 на овие Општи услови, да му ја достави, без надомест својата ИНТЕРНЕТ опрема со соодветни упатства. ИНТЕРНЕТ опремата, која ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му ја испорачува на Претплатникот, останува во трајна сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Во случај на престанок на важење на договорот, Претплатникот е должен опремата добиена на користење, на своја сметка да ја врати во исправна состојба, со препорачана пратка на адресата: ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ Бул. ВМРО бр. 3 Скопје, во рок од 15 (петнаесет дена) од денот на престанок на важење на договорот. Ако Претплатникот не ја врати опремата во назначениот рок, Претплатникот се обврзува во тој случај да плати надомест за невратена или оштетена опрема во износ од 3.500,00 денари. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се обврзува да изврши замена на својата опрема, ако во текот на користењето дојде до нејзино оштетување, односно нефункционирање, освен ако истото е предизвикано од невнимание или намерно дејствување на Претплатникот (физичко кршење, паѓање, отворање и сл.).
2. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се обврзува дека ќе изврши замена на својата опрема, ако во текот на користењето дојде до нејзино оштетување, односно нефункционирање, освен, ако истото е предизвикано од невнимание или намерно дејствување на Претплатникот (физичко кршење, паѓање, отворање и сл.).
3. Во случај на дефекти на опремата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, кои ќе се случат поради невнимание или намерно дејствување на Претплатникот, Претплатникот самостојно ги сноси трошоците за поправка или трошоците за замена на опремата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Претплатникот се обврзува ИНТЕРНЕТ опремата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да ја користи само со цел приклучување на инфраструктурата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. За време на нефункционирање на опремата која ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ја дава на користење без надомест, ако вината не е до Претплатникот, на Претплатникот нема да му се наплати надоместот за користење на сервисот/услугата, а во случај нефункционирањето на опремата да биде по вина на Претплатникот, на Претплатникот ќе му се наплати целокупниот надомест за користење на сервисот /услугата.
4. Ако постојат сите предуслови од член 8 на овие Општи услови, да му овозможи, зависно од изборот на Претплатникот користење на Тотал НЕТ сервисот, односно Тотал МИКС услугата, а согласно Понудата со ценовникот за Тотал НЕТ сервисот или Понудата со ценовникот за услугата Тотал МИКС.
5. Со своето однесување да не врши повреда на правото за тајност на податоците за Претплатникот и правото на тајност на пораките кои ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ги практика на

Претплатникот, со исклучок во случаи кои се утврдени со закон, и кога тие податоци ги бараат надлежните органи.

6. Да обезбеди телефонска поддршка во решавање на проблемите поврзани со користењето на ИНТЕРНЕТ, а притоа да не е одговорен за решавање на проблемите околу опремата чиј сопственик е самиот Претплатник. Поддршката не подразбира интервенции на персоналот на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на локација на Претплатникот.

## Член 12

Основни обврски на Тотал НЕТ и Тотал МИКС Претплатникот се:

1. Да е пост пејд Претплатник на ТОТАЛ ТВ услугата;
2. Изборот на опцијата-пакетот на сервисот/услугата да се согласен со Понудата со ценовникот. Во случај, Претплатникот да не се одреди за саканиот пакет, ќе се смета дека иницијално се определил за најефтиниот пакет од Понудата со ценовникот, кој во следниот период може да се измени согласно овие Општи услови. Претплатникот која ја избрал услугата Тотал МИКС, се обврзува за време на траење на избраниот минимален период да го користи најмалку Тотал ТВ пакетот по цена од Понудата со ценовникот, кој во следниот период може да се замени само за поскап, а согласно овие Општи услови.
3. Да го чува своите username и password. Овие податоци Претплатникот може да ги соопшти само на администраторот на системот или на службеникот за техничка поддршка лично и тоа дури откако ќе се утврди неговиот идентитет.
4. Сервисот/услугата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не смее понатаму да ја препродава на трети лица.
5. На Интернет мрежата да не го прави она што по овие Општи одредби се смета за недозволено однесување на Претплатникот.

## ЗАЕДНИЧКИ ОДРЕДБИ

### НАПЛАТА НА УСЛУГАТА

## Член 13

За услугите Претплатникот ќе биде задолжен почнувајќи од денот на активација на услугата заклучно со последниот ден во месецот, а првиот надомест ќе биде наплатен соодветно на бројот на денови на користење на услугата во месецот.

Ако од причини за кои ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е одговорен (на пример неажурност на поштенските служби и сл.) фактурата со износот на надоместот не му биде доставена на Претплатникот во рок на достасување на пакањето, Претплатникот е должен во најблиската канцеларија на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ или преку претплатничкиот сервис на Тотал ТВ да се информира за висината на својот месечен надомест и истиот да го уплати во наведниот рок. Своите обврски за плаќање, Претплатниците може да ги извршват преку Пошта или Банка. Обврската за плаќање преку пошта и банка се врши со пополнување на општа уплатница со повик на број од Договорот и со наведување на целта на плаќањето (опција на пакетот за Тотал ТВ услугата или опција на пакетот за Тотал НЕТ сервисот, односно Тотал МИКС услугата кои ги плаќа). ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе настојува на Претплатникот да му достави пополнети налоги за уплата, како инструмент за плаќање, за да му се олесни на Претплатникот извршувањето на

неговата обврска, но ако Претплатникот не добие таков налог, тоа не го ослободува од обврската за плаќање на надоместот во рокот на достасување.

Претплатникот е согласен ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да има право привремено да престане со пружање на сервисот/услугата на Претплатникот, во случај Претплатникот да не ја изврши својата обврска за плаќање кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ во рокот на доставување. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право, во тој случај, на Претплатникот да му наплати надомест за повторно вклучување, согласно Понудата со ценовникот, како и да му пресмета и наплати законска затезна камата на достасаните, а неплатените долгови на Претплатникот.

Месечниот надомест достасува за плаќање на 15-ти во месецот за претходниот месец. Ако Претплатникот не го плати надоместот по неговото достасување, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право да ги исклучи услугите на Тотал ТВ, Тотал НЕТ, Тотал МИКС и ИНТЕРНЕТ. Ако Претплатникот кој се определил за опциите наведени во ставовите 3 и 4 од член 4 на овие Општи услови, а на кој му е деактивирана сателитската картичка, ги плати достасаните долгови по основ плаќање на месечниот надомест, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на таквиот Претплатник без наплата на надоместот за повторно активирање ќе изврши повторно активирање на сателитската картичка. Ако и по истекот на 90 дена од денот на деактивирањето на сателитската картичка, таквиот Претплатник не ги плати достасаните долгови по основ плаќање на месечниот надомест, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право на еднострано раскинување на овој Договор без отказен рок, а на Претплатникот станува обврската за плаќање на заостанатите долгови по договорот и да му ја врати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ сателитската картичка согласно одредбите на овие Општи услови. Исто така, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото да може на таквиот Претплатник да му пресмета и наплати законска затезна камата на долгот со што Претплатникот е запознаен и согласен. На Претплатникот кој се определил за ставовите 1 и 2 од членот 4 на овие Општи услови, во поглед на деактивирање на сателитската картичка, наплатата на надоместот за повторно активирање, наплатата на месечниот надомест за месецот во кој му е извршено повторното активирање, како и во поглед на раскинување на Договорот и исплата на заостанатиот долг и враќањето на сателитската опрема и сателитската картичка, се применуваат одредбите од член 4 на овие Општи услови.

Ако станува збор за при пејд Претплатник, тој своите обврски за плаќање на месечниот надомест го врши во роковите и согласно Понудата со ценовникот. При пејд Претплатникот е должен иницијалниот при пејд пакет да го уплати 7 дена по инсталирање на опремата, во спротивно Претплатникот поминува на пост пејд режим и се применуваат правата и обврските согласно овие Општи услови кои се однесуваат на пост пејд Претплатниците.

Своите обврски за плаќање, Претплатниците може да ги извршат преку Пошта или Банка. Обврската за плаќање преку Пошта или Банка се врши со пополнување на општа уплатница со повик на број на Претплатничкиот договор и со наведување на целта на плаќањето (програмскиот пакет кој го плаќа и периодот за кој се врши плаќањето).

#### ПРИГОВОР НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

##### 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 ДОО СКОПЈЕ или други достапни начини за плаќање од страна на операторот и/или давателот на услуги.
- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ 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 објашнение 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 ДОО СКОПЈЕ 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.

#### ПРЕКИН НА СИГНАЛОТ / ПРЕСТАНОК НА УСЛУГАТА

##### Член 15

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може да ја прекине дистрибуцијата на сигналот за да ги изврши неопходните работи за поправка, одржување, проширување или подобрување на Тотал ТВ услугата. Во случај на прекинување на дистрибуцијата на сигналот наведен во претходниот став на овој член, кога прекинот трае подолго од 3 часа, Претплатникот има право на сразмерно намалување на месечниот надомест.

Претплатникот се обврзува услугите на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ Тотал ТВ, Тотал НЕТ, Тотал МИКС да ги користи најмалку 24 месеци. Во случај, Претплатникот да сака еднострano да го раскине Договорот за користење на услугата, а пред истекување на минималниот период, должен е покрај плаќањето на опремата и плаќањето на сите достасани долгови кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, да плати на надоместа за предверемно раскинување во износ кој е еднаков на бројот на останатите месеци до истекување на минимално договорениот период помножен со висината на месечната претплата за пакетот кој го користел во моментот на поднесување на барањето за раскинување.

По истекување 24 месеци од почетокот на користење на услугата, Претплатникот може да поднесе барање за еднострano раскинување на Договорот за користење на услугата, а под услов да ги платил сите достасани долгови кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и ја вратил опремата. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може еднострano да го раскине Договорот за користење на услугата, со отказан рок од 30 (триесет) дена во кој случај на Претплатникот се применуваат одредбите за плаќање надомест поради предвремено откажување дефинирано во претходните ставови од овој член.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може еднострano да го раскине Договорот за користење на услугата, без отказан рок во случај Претплатникот во рок од 90 дена од денот на почнување на привремениот престанок на пружањето на сервисот/услугата не ги отстрани причините за привремениот престанок, како и во случај Претплатникот да изврши едно од забранетите однесувања од овие

Општи услови. Во овие случаи, ако истите се случат во првите 24 месеци од услугата, Претплатникот е должен да ги плати сите свои достасани долгови кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и да плати надомест во паричен износ кој е еднаков на бројот на останатите месеци до истекување на минимално договорениот период помножен со висината на месечната претплата за програмскиот пакет кој го користел во моментот на поднесување на барањето за раскинување, како и за промоциските поволности што ги добил при склучувањето на Договорот. Без оглед на датумот на раскинување на договорот, Претплатникот е должен да ја врати опремата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, согласно одредбите од овие Општи услови, како и да ги плати сите заостанати долгови, а на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му останува правото да пресмета законска затезна камата на тој долг. Престанокот на Договорот за воспоставување на кориснички однос за прием на услугата на Тотал ТВ, автоматски повлекува и престанок на Договорот за користење Тотал НЕТ сервисот / Тотал МИКС услугата и подразбира стапување во сила на сите одредби за раскинување на претплатничкиот однос, утврдени со овие Општи услови и со Претплатничкиот договор.

#### НЕДОЗВОЛЕНО ОДНЕСУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

##### Член 16

Претплатникот се обврзува дека сателитската опрема, вклучувајќи го сателитскиот приемник и сателитската картичка, ќе ја користи согласно одредбите предвидени со овие Општи услови, а на територијата на Република Македонија . Во случај кога Претплатникот не се придржува кон оваа обврска, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го задржува правото еднострочно да го раскине Корисничкиот договор.

Претплатникот се обврзува дека ќе го извести ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ за секоја промена на местото на живеење и неговите податоци за контакт (телефонски број, e-mail адреса). Сите програми (ТВ канали) од Понудата со ценовникот се заштитени со авторско право и со други сродни права, и забрането е секакво снимање, објавување, дистрибуирање или на друг начин искористување на програмата за било која цел, освен за лична домашна употреба кај Претплатникот.

Не е дозволено да се дистрибуира сигналот и декодираните програми во јавни простории или на отворен простор достапен за публика, односно во простории кои не може да се сметаат како семејни простории. Претплатникот се задолжува дека нема на било кој начин, директно или индиректно, или во комерцијални цели, да ги искористува програмите опфатени со Корисничкиот договор и Понудата со ценовникот, а особено нема да ги продава, наплатува или дистрибуира сигналите на овие програми и канали. Во случај Претплатникот да ја прекрши оваа забрана, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право од Претплатникот да ја наплати договорната казна во износ од 100.000,00 денари за секоја форма на дистрибуција (кабловска, безжична и било која друга), односно за секое поединечно комерцијално искористување на програмите, а ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ еднострочно ќе го раскине Претплатничкиот договор и од Претплатникот ќе бара надомест на секоја штета, директна или индиректна, која произлезе од таквото искористување на програмата.

Исто така, секој обид и/или умножување на сателитската картичка е предмет на плаќање на договорната казна во износ од 100.000,00 денари за секој поединечен случај.

Плаќањето на договорната казна или надоместувањето на штетата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, не го ослободува Претплатникот од одговорноста кон сопственикот на програмата како и кон носителите на интелектуалната сопственост, авторските и другите сродни права во случај на јавно прикажување, снимање или слично незаконско користење на сателитската картичка.

Претплатникот е должен да ја користи услугата со почитување на интелектуалните и другите сродни права на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, сопственикот на програмата или трети лица. Забранета е секаква неовластена употреба, без било каков текст, слика, звук, видео запис или информации кои се ставени на располагање на Претплатникот.

Претплатникот ќе одговара за секое кршење на правата на индустриска или интелектуална сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, сопственикот на програмата или трети лица, како и за секое друго недозволено однесување, и Претплатникот се задолжува дека ќе го ослободи и заштити ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ од било какви штетни последици кои може да се случат со кршење на наведените права или со недозволеното однесување на Претплатникот. Претплатникот посебно се задолжува да им оневозможи на деца и младинци, пред се членови на своето семејство, пристап до програмските содржини кои може да му штетат на моралот, физичкиот или психичкиот развој на децата и младинците.

Во сите случаи на недозволено однесување, се смета дека Претплатникот дејствува во свое име и за своја сметка.

#### Член 17

Однесувањето на Претплатникот ќе се смета за недозволено, ако е спротивно на императивните прописи на Република Македонија и меѓународното право, или договорите, конвенциите, препораките, кодексите кои се однесуваат на користење на Интернетот, компјутерите и компјутерските мрежи, како и правилата и упатствата дефинирани во Политиката за прифатливо користење на Интернетот и Техничките услови за Интернет. Однесувањето на Претплатникот ќе се смета за недозволиво, особено ако со него се врши кривично дело или столански престап, се врши повреда на одредбите за авторско право и правото за индустриска и интелектуална сопственост, се врши дело за нелојална конкуренција, ако со него се загрозуваат или повредуваат нечии лични права, ако со него се врши повреда на добрите деловни обичаи и правила за заштита на правата на потрошувачите, ако со него се врши повреда на договори, конвенции и препораки од областа на телекомуникациите, кодексите за однесување на Интернет, како и правилата и упатствата дефинирани во Политиката за прифатливо користење на Интернетот и Техничките услови за Интернет.

Некои од однесувањата, кои според прифатениот кодекс се сметаат за недозволени се:

1. користење на сервисот/услугата, односно избраната опција од сервисот/услугата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ за неовластен пристап или за добивање на контрола врз други системи на локалната мрежа или Интернетот;
2. загрозување на непреченото користење на сервисот/услугата од страна на други Корисници;
3. загрозување на непреченото работење на мрежата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ или на било кој друг дел од Интернет;
4. дистрибуција на малициозна содржина, вируси или други програми со деструктивни карактеристики;
5. нарушување на приватноста на другите Корисници на Интернет, воопшто;
6. дистрибуција на небарани e-mail пораки преку електронската пошта или usenet конференцијата (spam);
7. праќање или проследување на добротворни барања, петиции, синџири од писма, како и праќање на реклами и промотивни материјали за производи и услуга, освен на места кои се предвидени за таков вид на огласување.

ПРАВА НА ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ КОГА ПРЕТПЛАТНИКОТ СЕ ОДНЕСУВА НА НЕДОЗВОЛЕН  
НАЧИН

**Член 18**

Ако, по своја оцена заклучи дека Претплатникот при користењето на сервисот/услугата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се однесува на недозволен начин и/или се однесува спротивно на Политиката за прифатливо користење на Интернетот и/или Техничките услови за Интернет, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право на Претплатникот да му го ограничи и/или сuspendира и/или укине правото за користење на сервисот/услугата (привремено на одреден временски рок или конечно, со писмено известување до Претплатникот). Претплатникот при привременото ограничување и/или суспензијата и/или исклучувањето ќе одговара и за целата причинета штета која ќе се појави поради таквото однесување. Покрај тоа, во овој случај, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право податоците за Претплатникот и неговото недозволено однесување да ги даде на увид на надлежните судски и извршни органи, како и на заинтересираните лица, а по налог на наведените органи. Во случај на праќање на несакана пошта, штетни содржини и повреда на правата на интелектуалната сопственост од страна на Претплатникот, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе испрати писмено предупредување (e-mail) на Претплатникот. Ако Претплатникот продолжи со праќање на несаканата пошта, штетни содржини и повреда на правата на интелектуалната сопственост, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може да постапи на начин од претходниот став. Оценката на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ за недозволено однесување на Претплатникот ќе се смета за основана кога ќе постои разумно сомневање во поглед на недозволеното однесување на Претплатникот.

**ОГРАНИЧУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТИ**

**Член 19**

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не се смета за одговорен за: измена, пореметување или дефинитивен или привремен 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 Медечинска 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 ДОО СКОПЈЕ, вклучувајќи го затемнувањето на одредена програмска содржина во одреден временски период; секоја лоша инсталација, лошо функционирање, неовластен сервис на сателитскиот приемник или лоша употреба на опремата, како и користење на сателитската картичка од страна на Претплатникот спротивно на одредбите на овие Општи услови.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е одговорен за доцнење или неизвршување на своите обврски преземени со Претплатничкиот договор и овие Општи услови кои произлегуваат од случај на виша сила, како и настани на пропусти или несреќи кои се надвор од разумна контрола, вклучувајќи ги, но не ограничувајќи се на пожар, земјотрес, поплава, бура и оркански ветер, големи снежни врнеки, врнеки со поплава, уништување на имот, кои ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не можел да ги спречи, војна (било објавена или необјавена), вонредна состојба, вооружен судир, тероризам, побуна, граѓански немири, блокада, ембарго, акти на државни органи, саботажа, штрајк, природни катастрофи, сопирање на работа, општи опасности, нестанување на струја, карантин, загадување, надворешни трансмисиски влијанија, поради неможност на работата на

сателитот, ако сателитот не биде лансиран или се доцни со лансирање на сателитот, дефект на сателитот, ако се случи хаварија на земна станица поради Сонцето, метеоролошки или астрономски пречки и сл.

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е одговорен за содржините на програмите еmitирани во рамките на програмските пакети на кои Претплатникот се претплатува. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не му гарантира на Претплатникот дека сопственикот на програмата нема да престане со еmitирање на програмата.

#### Член 20

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не одговара за:

1. Задушување, доцнење или грешки во функционирањето на деловите од Интернет на кои објективно не може да влијае;
2. Прекини во работата, поради нестанок на електрична енергија, случаи на виша сила, како и поради други причини на кои ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не може објективно да влијае;
3. Штета која Претплатникот ќе ја направи со своето недозволено однесување на трети лица;
4. Повреда на правото на приватност и безбедност на Претплатникот, која на Интернет ќе ја изврши трето лице;
5. Безбедност и точност на информациите кои Претплатникот ги разменува со останатите корисници на Интернет;
6. Штетата која ќе се направи на Претплатникот или на трето лице поради повреда на обврската на Претплатникот за чување на тајност на податоците во својот кориснички налог;
7. Прекин или технички пречки, ако Претплатникот не ги прифати сите или одделни препораки од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не одговара за било која штета на Претплатникот или на трети лица, настаната поради горе наведените причини.

Под било кои услови, евентуалната штета за која ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може да одговара, не може да биде повисока од износот за кој Претплатникот се одредил при изборот на опцијата - пакетот од Понудата со ценовникот. Во сите наброени случаи, се смета дека Договорот е во сила и дека Претплатникот е обврзан да плаќа месечен надомес за сервисот, односно услугата. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не гарантира дека датотеките симнати од Интернет немаат некој компјутерски вирус или другите програми кои манифестираат инфекции или деструктивни карактеристики. Претплатникот е одговорен за спроведување на одредени постапки и проверки за заштита од таквите програми. ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е одговорен за последиците кои ќе ги претрпи Претплатникот поради тоа.

#### РАСКИНУВАЊЕ И ОТКАЖУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ ЗА ВОСПОСТАВУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ

##### ОДНОС

#### Член 21

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може, без давање на било какви оштети на Претплатникот, еднострano да го раскине Корисничкиот договор, чиј составен дел се и овие Општи услови и Понудата со ценовникот, како и да ја деактивира сателитската картичка, во следните случаи:

- Ако пост пејд Претплатникот, во рок од 90 дена од денот на деактивирање на сателитската картичка поради кршењето на одредбите од Корисничкиот договор и овие Општи услови, не ги отстрани причините за исклучувањето;
- Ако Претплатникот овозможи на друго лице неовластено користење на сателитската картичка;
- Ако Претплатникот ја користи сателитската картичка во јавни простории или на отворен простор достапен за публика, го снима, умножува, наплатува, јавно прикажува или на друг начин го дистрибуира програмскиот пакет за кој се определил во своето Барање;
- Ако Претплатникот ја користи сателитската картичка и/или сателитската опрема која ја добил на користење на адреса различна од наведената во Корисничкиот договор;
- Ако Претплатникот со измама ја користи услугата;
- Ако Претплатникот го крши правото на индустриска или интелектуална сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, сопственикот на програмата или на трети лица, како и ако Претплатникот ги прекрши одредбите на овие Општи услови во делот кој се однесува на повреда на авторските или другите сродни права;
- Ако ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ го прекине понатамошното вршење на дејноста поврзана со дистрибуција на сигналот до крајните Корисници преку сателит, односно престане со давање на услугата Тотал ТВ, од било кои причини;
- Ако Претплатникот не ги извршува обврските преземени со Корисничкиот договор и неговите составни делови (Општите услови и Понудата со ценовникот).

Во горе наведените случаи откажувањето на Договорот стапува во сила третиот ден од денот на доставување од страна на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на писмена копија на таквото откажување во пошта, ако нешто друго не произлегува од Договорот.

Претплатникот може да го раскине Договорот, со отказан рок од еден месец, врз основа на писмен отказ кој се поднесува до ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ исклучиво под услов до истекување на стапувањето на отказот на сила, да ги плати сите долгови кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, кои се однесуваат на предметниот Договорот и неговите составни делови.

Ако ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ од било кои причини, на при пејд Претплатник му ја прекине дистрибуцијата на било кој програмски пакет од својата Понуда со ценовникот, а тоа не по вина на Претплатникот, на истиот ќе му биде рефундиран соодветниот износ уплатен за при пејд пакетот, кој пропорционално ќе одговара на останатото неискористено време за користење на услугата за следење на каналите од тој пакет во однос на вкупното договорено траење на користењето на при пејд услугата од страна на Претплатникот. Во овој случај ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ има право на откажување на Претплатничкиот договор делумно или целосно, ако Претплатникот не сака да се определи за некој друг програмски пакет од Понудата со ценовникот.

#### ПРЕНОС НА ПРАВАТА И ОБВРСКИТЕ

##### Член 22

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ може правата и обврските од овој Договор да ги пренесе на трето лице за што е должен писмено да го извести Претплатникот .

Претплатникот може со одобрување од ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ да ги пренесе правата и обврските од Претплатничкиот договор на трето лице. Претплатникот не може да ги препродаде или да ги даде на понатамошно користење услугите на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.

#### КЛАУЗУЛА ЗА НАДЛЕЖНОСТ

##### Член 23

Во случај на спор, договорните страни ќе се обидат да се договорат, а ако во тоа не успеат, истиот ќе се решава пред Основниот суд Скопје 2 Скопје.

#### ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

##### Член 24

Ако било која од одредбите во Договорот и овие Општи услови стане спротивна на законот, неважечка или неизвршна согласно Законот, тоа нема да влијае врз законитоста, полноважноста и извршивоста на останатите одредби и услови од Договорот и овие Општи услови.

#### СТАПУВАЊЕ ВО СИЛА

##### Член 25

Одлуката на директорот на ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје за овие Општи услови е донесена на 29.01.2018 година, а стапуваат на сила од 01.03.2018 година.

Со стапување во сила на овие Општи услови престануваат да важат Општите услови за Тотал ТВ од 15.05.2012 година и Општите услови за Тотал МИКС услугата и Тотал НЕТ сервисот од 15.11.2014 година и сите нивни измени и дополнувања.



Шифра на партнерот

Подшифра на монтерот

#### АНЕКС БР. 1

На Договорот 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**, Бул ВМРО 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 300000003504258 – 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 \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ спрат \_\_\_\_\_ стан \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_ поштенски број \_\_\_\_\_  
ЕМБГ/ЕМБС \_\_\_\_\_ ЕДБ \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Адреса за прием на пошта и сметки: \_\_\_\_\_

Адреса на која се користи услугата: \_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ спрат \_\_\_\_\_ стан \_\_\_\_\_  
(заедничко „Договорните страни“)

#### Член 1

Со овој анекс договорните страни се согласни, Претплатникот, по завршување на договорената обврска на Тотал ТВ услугата, кои се сметаат од денот на првиот пресметковен период, да искористи поволности, во зависност од времето на кое е продложена договорената обврска.

Претплатникот со користење на погодностите од предходната ставка, се согласува да остане Корисник на Тотал ТВ услугата и во наредните \_\_\_\_\_ месеци, по истекот на порано договорените обврски, сметајќи од денот на првиот пресметковен период и да ги добие следните поволности:

\_\_\_\_\_

Доколку Претплатникот сепак сака да го раскине договорот пред истекот на наредните \_\_\_\_\_ месеци, тој тоа може да го направи со подмирување на сите доспеани долгивања кон ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје, и е обврзан да плати надоместа за предвреен раскид во паричен износ еднаков на бројот на месечни претплати до завршување на договорната обврска со овој Анекс и плус на овде добиените погодности, при склучувањето на Анексот (бесплатна монтажа, бесплатни промотивни пакети).

#### Член 2

Договорните страни се согласни сите барања на Претплатникот, предходно упатени до ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје/или процесирани од страна на ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје, а се однесуваат на раскин на претплатничкиот договор, промена на програмските пакети и др., со потпишување на овој Анекс се ставаат вон сила.

#### Член 3

Со договарање на нов период од \_\_\_\_\_ месеци за користење на Тотал ТВ услугата, за Претплатникот важат сите обврските кои важеле и во предходниот договорен период.

Во сего останато и понатаму остануваат на сила одредбите на Договорот за засновање на претплатнички однос.

#### Член 4

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

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ



Претплатник

Прилог 2

**ПРИЛОГ 2** кон Договорот за засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни електронски комуникациски услуги

**Тарифен модел/пакет**

1. Тарифен модел/пакет кој Претплатникот го користи во рамките на Договорот за засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни електронски комуникациски услуги:

ТОТАЛ ТВ пакет			
Активност	Име на пакет	Месечен надомест	Датум на активност
<input type="checkbox"/> активира <input type="checkbox"/> деактивира	<input type="checkbox"/> TOTAL TV START	299,00	_____._____.20____
	<input type="checkbox"/> TOTAL TV EXTRA	599,00	_____._____.20____
	<input type="checkbox"/> TOTAL TV PREMIUM	900,00	_____._____.20____

2. Претплатникот е согласен за цело време од Договорот да го следи пакетот за кој се претплатил. Претплатникот може да го промени пакетот од поефтин кон поскап со користење на одредени промоциски поволности

Претплатник



Шифра на партнера

Подшифра на монтерот

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**, Бул ВМРО 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 300000003504258 - 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 \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ спрат \_\_\_\_\_ стан \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_ поштенски број  
\_\_\_\_\_ ЕМБГ/ЕМБС \_\_\_\_\_ ЕДБ \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Адреса за прием на пошта и сметки: \_\_\_\_\_

Адреса на која се користи услугата: \_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_ број \_\_\_\_\_ подброд \_\_\_\_\_ 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 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 инсталирана 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 врши дејствието пиратство, како и даврши 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 сонеговите 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 активирање, деактивирање и 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.

На Претплатникот ќе му биде овозможено следење на избраниот програмски пакет веднаш по активацијата, а ќе му се фактуира врз основа на Понудата со ценовникот за избраниот пакет, соодветно на бројот на денови на користење на услугата во месецот. Минималниот период на траењето на Договорот е 24 месеци,

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 постапи во рок од 7 работни дена, а за истото ќе обезбеди системски доказ.:-

Надоместокот 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.

Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и образците и анексите кон договорот, склучени помеѓу операторот и претплатникот за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на тарифниот модел предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот во врска со комуникациските услуги, кои треба да бидат во пишана форма.

## 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:

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

- да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа;
- 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 ДОО СКОПЈЕ 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 исклучувањена сателитската картичка, туку тоа може да го направи по истек на тој период. За време на привременото исклучувањето 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 подмирено 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 превзема 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 превзема 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 бесплатно:-;
- 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 ДОО СКОПЈЕ, како и за цените и тарифите за користење:-;
- да поднесе приговор против одлуките или активностите на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ 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 опремашто му е потребна за користење на услугата ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и е составена од: дигитален сателитски приемник, сателитска антена-чинија со

прибор и LNB (анг. Low Noise Block-downconvertor = 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 фактурираниот месечен надоместок за користење на услугата ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ до датумот наведен во сметката, како ина останатите надоместоци во врска со функционирањето на оваа услуга, а во согласност со Општитеуслови и Понудата со ценовникот.
- да ги користи услугите за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемира 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 ДОО СКОПЈЕ за секоја промена на своите лични податоци и податоците за адреса на живеење и адреса за доставување на сметки и писмена, а кои се неопходни за непречено доставување на известувањата, сметките и целокупната меѓусебна комуникација.
- 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. Недобивањето сметка, по вина на пошта, не ја одложува обврска на претплатникот да ја плати сметката за користената услуга.

## Прва 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 корисникот, 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 извештил ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ дека го раскинува Договорот.
- да го менува видот и бројот на ТВ каналите согласно условите на пазарот, при што ќе го извести Претплатникот согласно ЗЕК, Правилникот и Општите услови на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ.
- да му оневозможи користење на услугите на Претплатникот без предупредување, во случаи кога Претплатникот предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина или кога предизвикува 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 наплата, 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 еднаков на бројот на преостанати месеци до истекот на договорениот период на времетраење, помножен со висината на месечната претплата за одбраниот тарифен модел/пакет, утврдени со овој Договор и Анексите склучени кон него.
- да наплати надоместок за монтажа на сателитска опрема во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор во износ од 2.460,00 денари, со вклучен ДДВ, како и да наплати

надоместок за опрема за користење на интернет (доколку е корисник на интернет услугата) во износ од 3.500,00 денари со вклучен ДДВ. Во случаи на невраќање или на враќање на неисправна, оштетена, уништена или нецелосна сателитска опрема од страна на претплатникот да наплати надоместза невратена или оштетена опрема во износ од 12.000,00 денари.

- да го наплати, во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор, целосниот надоместок за одбраниот тарифен модел/пакет за периодот во кој истиот го следел под промотивни услови во износ од \_\_\_\_\_ денари со вклучен ДДВ за секој промотивен месец поединечно, во случај на предвремено раскинување на Претплатничкиот договор.
- еднострано 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 упати 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, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од овој Претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа пределена со ЗЕК, Правилникот и позитивните законски прописи. Параметрите за квалитет на услугите се објавени на веб страницата [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.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 евентуална 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 претплатници 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 претплатниците.
- писмено ќе го извести Претплатникот во случај на повреда на одредбите од претплатничкиот договор и ќе му определи разумен рок за исполнување на договорените обврски.
- ќе го ослободи Претплатникот 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 (мирување) на барање на Претплатникот, во согласност со член 3 од овој Договор.
- ќе овозможи пренос на правото на користење на услугите на друго лице на барање на Претплатникот 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 ододреден број на локални и/или сателитски ТВ канали по избор што го направил Претплатникот во согласност со Прилогот 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 ДОО СКОПЈЕ, бесплатно на користење, за времетраење на Договорот, или може да ја купи од ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје. Во случаеви кога Претплатникот, опремата ја добива накористење за време на траењето на овој Договор и кога истата останува во

сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, има обврска наведената опрема во исправна состојба да му ја врати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ попрестанокот на овој договор, која исправна состојба ја утврдува ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје, за што ќе издаде пишан документ.

Во случај на неисправност, оштетување или уништување на сателитската опрема или опремата за користење на интернет услугата, Претплатникот треба да плати надомест за невраќање на опремата. Висината на надоместот изнесува 12.000,00 денари со вклучен ДДВ.

Исто така, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕго задржува правото да може на таквиот Претплатникот 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 траењето на овој Договор. Сателитската картичка претставува трајна сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Едноставниот претплатникот е обврзанистата во исправна состојба да му ја врати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ по престанокот на овој Договор или на барањена ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ. Во случај на промена на карактеристиките на техничкиот систем, промена на технологијата, замена на картичката (swop), сомнек за неовластена употреба на картичката и сл. Во случај на губење, оштетување, уништување 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 ДОО СКОПЈЕ, картичката ќе ја достави во пошта адресирана на Претплатникот во рок од 72 часа од евидентирање на сметката на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ на уплатата на надоместот од страна на Претплатникот. По прием на сателитската картичка, Претплатникот, го контактира Претплатничкиот сервис на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ за истата да му биде активирана.

Вослучај на губење, оштетување и уништување на сателитската картичка, Претплатникот е должен да уплати на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕДОО Скопје, сума од 1.100,00 денари со вклучен ДДВ, со што Претплатникот е запознаен и согласен.

Во случај на оштетување на картичката, кое не е предзикано по вина на Претплатникот, тој е должен картичката да ја достави на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ преку пошта, на адреса на неговиот претплатнички центар. Во рок од 72 часа од приемот на картичката, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, картичката ќе ја достави во 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 Анекс кон Договорот.

Овој договор може и еднострано да се раскине пред истекот на времетраењето за кое што е склучен истиот, на барање на било која од двете договорни страни, под услови што се дефинирани овој Договор.

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, под услов, во целост да ги има надмирено сите доспеани обврски кон ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и да ги подмирил сите надоместоци за предвремено раскинување на претплатничкиот договор, дефинирана во член.4 од овој Договор.

Претплатникот може да го раскине Претплатничкиот договор без да му бидат напатени казнени пенали за предвремено раскинување на истиот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор во врска со обезбедување на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации, но при тоа Претплатникот во Барањето за раскинување на Претплатничкиот договор мора да ги содржи точните причини за раскинување на договорот.

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 задоцнување 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 СКОПЈЕДОО Скопје во исправна состојба, доколку опремата е добиена од операторот на користење, или да плати надомест за невраќање на опремата, 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 спротивно на условите од Претплатничкиот договор.
- доколку Претплатникот ја користи претплатничката линија и соодветните комуникациски услуги за давање на комуникациски услугата 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 страна на надлежен орган
- доколку ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 6 месеци.
- доколку корисникот не ги плати сметките за 3 (три) последователни месеци.

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 стасуваат веднаш.

Во случај на раскинување на Претплатничкиот договор поради задочнето 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 надомест за предвремено раскинување на овој Договор, согласно официјалниот Ценовник на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Анексите кон Договорот и веднаш да ја врати инсталираната комуникациска опрема (ресивер, картица, далечински управувач и кабел) во сопственост на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ, во исправна состојба.

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

ТОТАЛ ТВ ДОО Скопје во рок не пократок од 30 дена пред истекот на времетраењето на претплатничкиот договор писмено ќе го извести претплатникот дека претплатничкиот договор престанува да важи поради истекот на неговото времетраење.

## 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 ДОО СКОПЈЕ 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 ДОО СКОПЈЕ за ова, ќе се смета дека е согласен со предложените измени.

Овој Договор склучен помеѓу ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ и Претплатникот има карактер на договор за промет на стоки и услуги.

### Член 10.

- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ дава гаранција на опремата која што се наоѓа кај корисникот во период од 24 месеци.

- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ се смета за одговорен за: измена, пореметување или дефинитивен или привремен 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, вклучувајќи 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 ДОО СКОПЈЕ е одговорен за доцнење или неизвршување на своите обврски преземени со овој Договор и Општите услови кои произлегуваат од случај на виша сила, како и за настани на пропусти или несреќи кои се надвор од разумна контрола, вклучувајќи ги, но не ограничувајќи се на пожар, земјотрес, поплава, бура, уништување на имот кои ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ можел да ги спречи, војна (било објавена или необјавена), военредна 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 пречки и сл.
- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ е одговорен за содржините на програмите еmitирани во рамките на програмските пакети на кои Претплатникот се претплатува.
- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му гарантира на Претплатникот дека сопственикот на програмата нема да престане со еmitирање 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 тоа во секое време, со што Претплатникот е запознаен и согласен. Претплатникот не може, без јаснописмено 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 понатамошнокористење 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 ДОО СКОПЈЕ му дава согласност да собира и обработува податоци за Претплатникот, наведени, односно содржани во овој договор и пратечките обрасци.

Податоците што ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ ќе ги добива од Претплатниците, може да ги користи за следните потреби:

- достапност на сопственикот на програмата со цел на водење на евиденции поврзани со извршување на договорот и за потреби на истражување на пазарот
- собраниите и/или обработени податоци ги користи поради спроведување на анкети за понуди и квалитетот на услугите кај своите корисници, како и праќање 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 евиденција во цел на извршување на договорните обврски
- собраниите и обработените податоци на претплатникот (е-маил и мобилниот број на корисникот) ги користи за праќање на сметки, доколку претплатникот, преку ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ порталаот 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 ДОО СКОПЈЕ ќе ги врати паричните средства накорисниците во следните случаи:  
во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до Услугите кои што не се настанати 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 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 Претплатникоткој имал ограничување или прекин на одредена Услуга по поднесено основано барање на Претплатникот.

- во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено 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 вклучулирана законска казнена камата;

- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот;

- 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 Претлатникот во согласност со Општите услови.

#### Член14

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 пишана форма, 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 намесечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ или други достапни начини за плаќање од страна на операторот и/или давателот на услуги.

- ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ 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 сеприложуваат и соодветни докази (на пример службен 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 ДОО СКОПЈЕ не постапи по приговорот во рокотутврден 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 претплатници на Агенција за електронски комуникации е 190 а адресата е на улица Кеј Димитар Влахов бр.21, 1000 Скопје.

- Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до операторот, се врши на еден од следните начини:

со предавањето лично од претплатникот во официјалните продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот;

по пошта со препорачана пратка;

по електронски пат доколку претплатникот дал согласност за достава на писменото во електронска форма.

#### Член15

Доколку Претплатникот не ја плати сметката во рокот за плаќање, предвиден во истата, со што не си ги исполнува обврските од овој Договор, ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ 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 ДОО СКОПЈЕ треба писмено да го извести корисникот и да му определи разумен рок (не подолг од 7 дена) за исполнување на договорените обврски.

#### Член16

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.

**Член17**

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

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ

Претплатник



Прилог 1

**ПРИЛОГ 1** кон Договорот за засновање претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавни електронски комуникациски услуги

Информации за Услуги на фиксна локација

**1. Програмски ТВ пакет кој Операторот го овозможува на Претплатникот во рамки на месечна претплата**

Операторот во текот на важењето на овој Договор согласно тарифниот модел утврден во Анексот бр.1 ќе му ги овозможи на Претплатникот следните програмски сервиси односно ТВ канали:

- |     |                     |
|-----|---------------------|
| 1.  | MPT 1               |
| 2.  | MPTСобраниски канал |
| 3.  | ТВ 24 Вести         |
| 4.  | ТВ Сител            |
| 5.  | ТВ 21 М             |
| 6.  | ТВ Канал 5          |
| 7.  | XXX                 |
| 8.  | XXX                 |
| 9.  | XXX                 |
| 10. | XXX                 |

Сите останати ТВ канали од понудата на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ му се овозможени за користење на Претплатникот како дел од дополнителни програмски пакети за кои Претплатникот може да плаќа дополнителна месечна претплата, утврдени во Анексите и Прилозите кои се составен дел на овој Договор, како и во важечкиот Ценовник на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ објавен на неговата интернет страница.

Во текот на важењето на овој Договор, ТВ каналите достапни преку дополнителните програмски пакети може да бидат променети без претходна согласност на Претплатникот во зависност од нивната достапност и склучените договори за реемитување на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ со имателите на авторските права за реемитување на содржината на тие ТВ канали.

Податоци за листата на сите ТВ канали кои се достапни за користење како дел од дополнителни програмски пакети, заедно со износот на дополнителната претплата кој Претплатникот ја плаќа на месечно ниво за нивно користење се објавени на официјалната интернет страна на ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ: [www.totaltv.mk](http://www.totaltv.mk)

**2. Информации за минимална и рекламирана брзина на проток на податоци (интернет)  
КАБЕЛСКИ ПРИСТАП НА ИНТЕРНЕТ (Пренос на податоци преку јавна кабелска комуникациска мрежа)**


	<input type="checkbox"/> Lightspeed	<input type="checkbox"/> Warpspeed	<input type="checkbox"/> Hyperspace
<input type="checkbox"/> активира	 Рекламирана брзина $\frac{1}{Mbit/s}$	 Рекламирана брзина $\frac{1}{Mbit/s}$	 Рекламирана брзина $\frac{1}{Mbit/s}$
<input type="checkbox"/> деактивира	<b>Интернет пакет</b> 2 Mbit/s 12 Mbit/s 30 Mbit/s 100 Mbit/s	<b>Интернет пакет</b> 2 Mbit/s 12 Mbit/s 30 Mbit/s 100 Mbit/s	<b>Интернет пакет</b> 2 Mbit/s 12 Mbit/s 30 Mbit/s 100 Mbit/s
<input type="checkbox"/> промени пакет	Минимална брзина $\frac{1}{Mbit/s}$  Нема ограничувања во користење на услуги и апликации. Нема ограничување во пристапот и/или користењето на услуги и апликации. Нема обликување на сообраќајот.	Минимална брзина $\frac{1}{Mbit/s}$  Нема ограничувања во користење на услуги и апликации. Нема ограничување во пристапот и/или користењето на услуги и апликации. Нема обликување на сообраќајот.	Минимална брзина $\frac{1}{Mbit/s}$  Нема ограничувања во користење на услуги и апликации. Нема ограничување во пристапот и/или користењето на услуги и апликации. Нема обликување на сообраќајот.

Информации за минимално ниво на квалитет на јавни услуги за пренос на податоци преку кабелска мрежа за широкопојасен пристап на Интернет, со параметри:

- Достапност на ресурсите на пристапната мрежа (сите најавени прекини поради одржување и надградба на мрежа нема да се земат во предвид)  $> 99.9\%$ ;
- Латентност на мрежа (варијација на доцнење): за локален сообраќај  $\leq 50$  ms и за интернационален сообраќај  $\leq 300$  ms;
- Искористеност на опсег (однос од постигната податочна брзина и максималниот проток кој може да се овозможи преку даден канал за комуникација, преку кој операторот кој обезбедува Интернет пристап, се поврзува со некој друг оператор):  $\leq 90\%$ ;
- Брзина на пренос на податоци преку мрежата за широкопојасен пристап на Интернет која што се постигнува при симнување и прикачување на одредени тест фајлови помеѓу операторот и терминалниот уред на корисникот:  $\geq 512$  kbps за Upload и  $\geq 2$  Mbps за Download.

Операторот на барање на Претплатник ќе обезбеди начин за проверка на вистинската и минималната брзина на пристап на интернет каде:

- Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која Операторот ја рекламира за специфичен тарифен модем за пристап до интернет услуги.
- Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на Претплатникот во текот на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.
- Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина.

Претплатник

ТОТАЛ ТВ ДОО СКОПЈЕ

