

PREAMBULA

Ovim Opštini uslovima regulišu se odnosi između SBB-a i Korisnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja Total TV usluge, samostalno ili u okviru TRIO paketa, u skladu sa Ponudom sa cenovnikom SBB-a objavljenog na sajtu www.totaltv.tv, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorima između Korisnika i SBB-a, a u skladu za Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Službeni glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 – odluka US i 62/2014) i Pravilnikom o opštini uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opštug ovlašćenja ("Službeni glasnik RS", br. 38/11, 44/11-ispr. i 13/14). Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, SBB će mesec dana unapred, obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika. Naknadne izmene Opštih uslova, koje su isključivo u korist Korisnika, mogu se primeniti bez odlaganja i u takvim slučajevima se ne primenjuju odredbe iz prethodnog stava.

Član 1.

Ovi Opštini uslovi, zajedno sa Ponudom sa cenovnikom čine sastavni deo Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa.
Zainteresovano lice može zaključiti Korisnički ugovor preko ovlašćenih lica SBB-a (ovlašćeni partneri, distributeri, akviziteri i ostala ovlašćena lica), na ovlašćenim prodajnim mestima (SBB-ove poslovne prostorije i poslovne prostorije ovlašćenih partnera i distributera), kao i preko Korisničkog servisa SBB-a (broj telefona: 19955).

TOTAL TV USLUGA**Član 2.**

Korišćenje Total TV usluge kao samostalne usluge podrazumeva korišćenje TV paketa izabranog od strane Korisnika, koji obuhvata satelitske TV kanale i koji se prati uz pomoć satelitske kartice i satelitske opreme instalirane kod Korisnika.

PROGRAMSKI PAKETI**Član 3.**

Ponuda SBB-ove usluge Total TV sastoji se iz različitih programskih paketa u okviru kojih se nalaze određeni (lokalni i/ili satelitski) TV kanali, a što je precizirano Ponudom sa cenovnikom.

SBB zadržava pravo izmene sadržaja programskih paketa iz Ponude sa cenovnikom, kao i pravo izmene naknade navedenih u istima.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora Korisnik se inicijalno opredeli za programski paket. Ako se Korisnik za vreme trajanja Korisničkog ugovora opredeli za drugi (po višoj ceni) programski paket iz SBB-ove Ponude sa cenovnikom, obavezan je da o tome, obavesti SBB dostavljanjem Zahteva za promenu programskog paketa, ili pozivanjem Korisničkog servisa SBB-a. Korisniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa odmah po aktivaciji, a koji će mu se fakturisati na osnovu Ponude sa cenovnikom za taj drugi – izabrani paket, srazmerno broju dana korišćenja usluge u mesecu. U toku trajanja minimalnog perioda od 24 meseca iz člana 4. ovih Opštih uslova, Korisnik nema pravo prelaženja sa višeg (skupljeg) programskog paketa na niži (jeftiniji) programski paket.

SATELITSKA OPREMA**Član 4.**

Satelitska oprema podrazumeva opremu koja je neophodna krajnjem Korisniku za korišćenje usluge Total TV i sastoji se od: digitalnog satelitskog prijemnika, satelitske antene-tanjira sa priborom i LNB-a (eng. Low Noise Block-downconverter-konvertor frekvencija). Povodom satelitske opreme, Korisnik se može opredeliti za jednu od sledećih opcija:

1) Korisnik može od SBB-a dobiti kompletну satelitsku opremu navedenu u prvom stavu ovog člana na korišćenje, bez plaćanja naknade, za sve vreme dok traje zasnovani korisnički odnos, u kom slučaju je Korisnik u obavezi da plati SBB-u samo naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cenovnikom SBB-a. Instalirana oprema predstavlja trajno vlasništvo SBB-a, te se Korisnik obavezuje da istu vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, naknadi njenu protivrednost kako je dalje određeno ovim Opštим uslovima. U slučaju opredeljenja za ovu opciju, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlašćeni partner i prilikom njene instalacije, Korisnik potpisuje Zapisnik o opremi – opcija iznajmljivanje koji je prilog ovih Opštih uslova.

2) Ukoliko Korisnik već poseduje deo satelitske opreme, da bi mogao da koristi uslugu Total TV, neophodno je da pribavi satelitski prijemnik od SBB-a, koji može dobiti na korišćenje bez plaćanja naknade, u kom slučaju je Korisnik u obavezi da plati SBB-u samo naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitskog prijemnika u iznosu utvrđenom Ponudom sa cenovnikom. Instalirani satelitski prijemnici predstavljaju trajno vlasništvo SBB-a, te se Korisnik obavezuje da isti vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, naknadi njenu protivrednost kako je dalje određeno ovim Opštим uslovima. U slučaju opredeljenja za ovu opciju, montažu predmetnog satelitskog prijemnika može izvršiti isključivo ovlašćeni partner i prilikom njegove instalacije, Korisnik potpisuje Zapisnik o opremi – opcija iznajmljivanje koji je prilog ovih Opštih uslova.

3) Ukoliko se Korisnik opredeli za opciju uplate naknade za uspostavljanje tehničkih mogućnosti za korišćenje usluge Total TV, u iznosu navedenom u SBB-ovoj Ponudi sa cenovnikom, SBB će mu, nakon uplate naknade, obezbediti satelitski prijemnik i ostale nabrojane delove, ukoliko već ne poseduje, Korisnik nabavlja samostalno. U naknadu za uspostavljanje tehničkih mogućnosti uračunata je cena satelitskog prijemnika (koji ostaje

u Korisnikovom trajnom vlasništvu). Korisnik se, takođe, obavezuje da plati SBB-u naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitskog prijemnika u iznosu utvrđenom Ponudom sa cenovnikom. U slučaju opredeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetnog satelitskog prijemnika, ukoliko je istu izvršio ovlašćeni partner, Korisnik potpisuje Zapisnik o opremi – opcija naknada za uspostavljanje tehničkih mogućnosti koji je prilog ovih Opštih uslova.

4) Ukoliko se Korisnik opredeli za opciju uplate naknade za uspostavljanje tehničkih mogućnosti i obezbeđenje kompletne satelitske opreme za korišćenje usluge Total TV u iznosu navedenom u SBB-ovoj Ponudi sa cenovnikom, SBB će mu, nakon uplate naknade, obezbediti preko ovlašćenog partnera satelitski prijemnik i ostale nabrojane delove satelitske opreme koji ostaju u Korisnikovom trajnom vlasništvu. Korisnik se, takođe, obavezuje da plati SBB-u naknadu na ime inicijalne instalacije (montaže) satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cenovnikom. U slučaju opredeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetne opreme, Korisnik potpisuje Zapisnik o opremi – opcija naknada za uspostavljanje tehničkih mogućnosti koji je prilog ovih Opštih uslova. Korisnik koji se opredelio za opcije navedene u tačkama 1. ili 2. ovog člana, ne može koristiti pre-paid opcije programskih paketa. U slučaju da se Korisnik opredeli za opcije navedene u tačkama 1) i 2) ovog člana, može po tom pitanju kontaktirati SBB radi evidentiranja prijave koja se posleduje ovlašćenim partnerima. U ovim slučajevima, Korisnik nije u obavezi da plati bilo koju od naknada za uspostavljanje tehničkih mogućnosti, s tim što se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki satelitskog prijemnika i/ili satelitske opreme koju je dobio na korišćenje od SBB-a, ukoliko je krivica do njega a ne do funkcionalnosti satelitskog prijemnika i/ili satelitske opreme. Korisnik koji se opredelio za neku od opcija navedenih u tačkama 1) i 2) ovog člana, nema pravo na otak Korisničkog ugovora u periodu od najmanje 24 meseca, računajući od dana aktivacije usluge. Ukoliko Korisnik ipak želi da raskine Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa i pre isteka perioda od 24 meseca, on to može učiniti pismenim putem pod uslovom da je prethodno u celosti izmirio sve svoje dospele obaveze prema SBB-u i da SBB-u plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih meseci do isteka minimalno ugovorenog perioda pomnožen sa visinom mesečne preplate za programski paket koji je koristio u trenutku podnošenja zahteva za raskid. Ukoliko Korisnik koji se opredelio za neku od opcija iz tački 1) i 2) ne izvršava redovno svoje obaveze plaćanja mesečne naknade, SBB zadržava pravo da takvom Korisniku deaktivira satelitsku karticu. Ukoliko Korisnik kome je deaktivirana satelitska kartica izmiri dospela dugovanja po osnovu plaćanja mesečne naknade tokom narednih mesec dana po deaktivaciji, SBB će takvom Korisniku bez plaćanja naknade za ponovnu aktivaciju izvršiti radnju ponovne aktivacije satelitske kartice. Ukoliko Korisnik kome je deaktivirana satelitska kartica izmiri dospela dugovanja po osnovu plaćanja mesečne naknade nakon isteka 30 dana od kada mu je izvršena deaktivacija, SBB će takvom Korisniku uz naplatu naknade za ponovnu aktivaciju u iznosu utvrđenom Ponudom sa cenovnikom, izvršiti radnju ponovne aktivacije satelitske kartice. Ukoliko i po isteku 60 dana od dana deaktivacije satelitske kartice Korisnik ne izmiri dospela dugovanja po osnovu plaćanja mesečne naknade, SBB ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora bez otaknog roka, a Korisniku ostaje obaveza plaćanja neizmirenih dugovanja u novčanom iznosu koji je jednak broju preostalih meseci do isteka minimalno ugovorenog perioda pomnožen sa visinom mesečne preplate za programski paket koji je koristio u trenutku raskida ugovora. Po prestanku Korisničkog ugovora, Korisnik se obavezuje da satelitsku opremu vrati u ispravnom stanju SBB-u u roku od 15 dana od dana prestanka Korisničkog ugovora, ili da, ukoliko to nije moguće zbog neispravnosti, oštećenja i/ili uništenja, u istom roku SBB-u plati protivrednost opreme u iznosu iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivrednost opreme“ na web strani www.totaltv.tv. SBB takođe zadržava pravo da može ovakvom Korisniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dug sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. U slučaju krađe satelitske opreme (kompletne ili bilo kog njenog dela) koju je Korisnik dobio na korišćenje za vreme trajanja korisničkog odnosa, Korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavesti SBB preko njegovog korisničkog centra. U slučaju krađe satelitske opreme o kojoj je Korisnik obavestio nadležne izvršne organe, te o tome postoji zapisnik koji je Korisnik prezentoval, Korisnik će biti oslobođen plaćanja plaćanja nadoknade štete koja je u skladu sa ovim Opštima uslovima određena za slučajevje nevraćanja opreme, i biće mu omogućeno dobijanje nove satelitske opreme na korišćenje uz obavezu plaćanja naknade na ime montaže satelitske opreme. Korisnik koji ne prezентuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati iznos štete kako je određeno ovim Opštima uslovima za nevraćanje opreme. U slučaju da se Korisnik opredeli za opcije navedene u tačkama 3) i 4), može po tom pitanju kontaktirati SBB-ov Korisnički centar. Korisnik koji se opredelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4), dobija Uputstvo i Garanciju uz satelitski prijemnik, koja traje 24 meseca. U slučaju kvara i/ili oštećenja satelitskog prijemnika u garantnom roku, Korisnik se obavezuje da isti dostavi poštom na adresu: SBB d.o.o – Sektor Total TV Srbija, Bulevar Peka Dapčevića 19, Beograd (na kojui se vrši prijem celokupne satelitske opreme SBB-a od Korisnika), kako bi mu bio dostavljen drugi prijemnik u roku od 8 (osam) dana od dana prijema starog prijemnika, a pod uslovom da se mogu primeniti uslovi iz garancije. U slučaju da se kvar i/ili oštećenje prijemnika desilo van garantnog roka ili u garantnom roku ali van garantnih uslova, Korisnik samostalno snosi troškove popravke istog ili troškove zamene satelitskog prijemnika, shodno Ponudi sa cenovnikom SBB-a. U slučaju kvara i/ili oštećenja ostale satelitske opreme (LNB monoblok i satelitska antena sa priborom), u istom periodu od 24 meseca, kod Korisnika koji se opredelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4), a kad takav kvar i/ili oštećenje nisu uzrokovane krivicom Korisnika, SBB će takvom Korisniku bez plaćanja naknade za uspostavljanje tehničkih mogućnosti/naknade za uspostavljanje tehničkih mogućnosti i obezbeđenje kompletne satelitske opreme bez plaćanja naknade za uspostavljanje tehničkih mogućnosti/ponovno uspostavljanje tehničkih mogućnosti i obezbeđenje kompletne satelitske opreme. Po proteku navedenog perioda od 24 meseca, za izvođenje radova na zameni, montaži, demontaži i servisiranju satelitske opreme, Korisnik se obraća SBB-u koji postupa po istom i/ili ga može proslediti ovlašćenom partneru. Naplatu za izvršene usluge od Korisnika vrši isključivo SBB, izuzev u slučajevima više sile, kao i događaju propuštanja i/ili nesreća koji su u ranum kontrole, a koji su navedeni u članu 19. ovih Opštih uslova, kada na osnovu prethodnog odobrenja od strane SBB-a naplatu može vršiti i ovlašćeni partner. Korisnik će se ovi radovi naplaćivati na osnovu Ponude sa cenovnikom SBB-a. U toku 24 meseca, u slučaju kvara i/ili oštećenja satelitske opreme (satelitski prijemnik, LNB monoblok i satelitska antena sa priborom) kod Korisnika koji se opredelio za opcije navedene u tačkama 1) i 2), a kad takav

kvar ili oštećenje nisu uzrokovanе krivicom Korisnika, SBB će takvom Korisniku bez plaćanja naknade obezbediti novu opremu za zamenu. Radi realizacije navedenog, potrebno je da se Korisnik obrati korisničkom centru SBB-a koji postupa po istom zahtevu ili ga dalje prosleduje ovlašćenom partneru kako bi mu, bez plaćanja naknade, izvršio zamenu navedene opreme. Takođe, ukoliko su u pitanju reklamacije Korisnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima ovlašćenog partnera, ovlašćeni partner će mu iste otkloniti bez naknade, izuzev u slučajevima više sile, kao i dogadaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, a koji su navedeni u članu 19. ovih Opštih uslova, kada na osnovu prethodnog odobrenja od strane SBB-a naplata može vršiti i ovlašćeni partner prema Ponudi sa cenovnikom SBB-a, a u napred definisanom periodu od 24 meseca. Po isteku navedenog perioda od 24 meseca, u slučaju kvara ili oštećenja na satelitskoj opremi (satelitski prijemnik, LNB monoblok, satelitska antena sa priborom), kod Korisnika koji se opredeli za opcije navedene u tačkama 1) i 2) i pod uslovom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivicom Korisnika, SBB će tom Korisniku bez plaćanja naknade obezbediti novu opremu za zamenu. Po proteku definisanog perioda od 24 meseca, ukoliko se Korisnik koji se opredeli za opcije navedene u tačkama 1) i 2), aneksom korisničkog ugovora a pre isteka perioda od 24 meseca, opredeli za korišćenje Total TV usluge na nov minimalni period korišćenja usluge od 24 meseca, istom če se reklamacije na nedostatke u izvršenim radovima otklanjati od strane SBB-a ili ovlašćenog partnera a po prosleđivanju zahteva SBB-a ovlašćenom partneru, bez plaćanja naknade, izuzev u slučajevima više sile, kao i dogadaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, a koji su navedeni u članu 19. ovih Opštih uslova, kada na osnovu prethodnog odobrenja od strane SBB-a naplata može vršiti i ovlašćeni partner prema Ponudi sa cenovnikom SBB-a. Korisnik kojem je istekao minimalni period korišćenja od 24 meseca i koji se putem anksa korisničkog ugovora nije oprededio na nov minimalni period od 24 meseca, obraća se korisničkom centru SBB-a koji postupa po istom zahtevu ili ga dalje prosleduje ovlašćenom partneru na realizaciju. Korisniku će ovi radovi naplaćivati na osnovu Ponude sa cenovnikom SBB-a, izuzev prve reklamacije Korisnika koja je besplatna. Naplata ovom Korisniku za izvršene radove vrši isključivo SBB, izuzev u slučajevima više sile, kao i dogadaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole, a koji su slučajevi navedeni u članu 19. ovih Opštih uslova, kada na osnovu prethodnog odobrenja od strane SBB-a naplata može vršiti i ovlašćeni partner prema Ponudi sa cenovnikom SBB-a.

TOTAL TV KUĆA

Član 4a.

Korisnik (isključivo post-paid) može dobiti posebnu pogodnost u vidu korišćenja dodatne satelitske opreme (do dva dodatna satelitska prijemnika sa satelitskom karticom i LNB), ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti i u poseban prijemnik za ovu namenu za čije korišćenje plaća naknadu, te prihvatanjem da uslugu Total TV, kao i ovu pogodnost, koristi najmanje 24 meseca.

Dodata satelitska oprema omogućuje Korisniku praćenje izabranog programskog paketa preko svih dodatnih satelitskih prijemnika, uz plaćanje mesečne naknade u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Ostatak dodatne satelitske opreme iz ovog člana, Korisnik dobija na korišćenje bez naknade. Predmetna satelitska oprema daje se Korisniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo SBB-a, te se Korisnik obavezuje da istu vrati po prestanku Korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Korisnik se obavezuje da plati protivrednost prijemnika u iznosu iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivrednost opreme“ na web strani www.totaltv.tv u delu „Korisnička dokumentacija“. U slučaju opredeljenja za ovu pogodnost, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlašćeni partner, kojom prilikom Korisnik potpisuje dokument o priključenju koji je prilog ovih Opštih uslova. Minimalni period od 24 meseca za Korisnika koji već koristi usluge Total TV-a, računa se od dana potpisivanja Zapisnika o opremi za prijem dodatne satelitske opreme. Minimalni period od 24 meseca za novog Korisnika koji se istovremeno uz korišćenje usluge Total TV opredeli i za ovu pogodnost, računa se od dana aktivacije usluga. Instalaciju dodatne satelitske opreme vrši ovlašćeni partner prema Ponudi sa cenovnikom. Korisnik je saglasan da digitalne prijemnike koristi na istoj lokaciji i saglasan je da SBB može vršiti provere da li se satelitski prijemnici nalaze na lokaciji Korisnika i to telefonskim pozivima, u kom slučaju Korisnik daje SBB-u tražene informacije koje se pojavljaju na displeju TV ekranu, kao i da omogući nadležnim licima SBB-a fizički pristup lokaciji na kojoj se prijemnici nalaze, a radi vršenja navedenih provera. Prilikom telefonske provere, telefonski poziv vrši se o trošku SBB-a. Ukoliko se Korisnik ne odazove proverama ili ne omogući SBB-u neku od navedenih provera ili se proverom utvrdi da se satelitski prijemnik/ci ne nalazi na lokaciji Korisnika, SBB ima pravo da takvom Korisniku isključi uslugu, kao i da naplati naknadu u iznosu od 24.000,00 dinara po svakom pojedinačnom slučaju kada se Korisnik ne odazove predmetnim proverama, odnosno po svakom pojedinačnom prijemniku za koji se utvrdi da nije na predmetnoj lokaciji, kao i da takvom Korisniku deaktivira satelitsku karticu/e smeštenu u tom satelitskom prijemniku/e, dalje, da raskine Korisnički ugovor u delu koji se odnosi na predmetnu pogodnost iz ovog člana, i da od Korisnika naplati neizmirene dospele obaveze po osnovu predmetne usluge, i dalje Korisnik se obavezuje da vrati dodatnu satelitsku opremu ili ukoliko to nije moguće, nadoknadi njenu protivrednost.

Ukoliko Korisnik ne izmiri sve naknade definisane ovim Opštih uslovima, o njihovoj dospelosti, SBB zadržava pravo da izvrši deaktivaciju satelitske kartice, čime će i dodatna satelitska oprema biti stavljena van funkcije.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, opravki i krade predmetne satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja kartice na zahtev Korisnika, nedozvoljenog ponašanja Korisnika, prava Korisnika na odustanak od usluge Total TV i pogodnosti utvrđene ovim članom, deaktivacije satelitske kartice/a, naknade za ponovnu aktivaciju satelitske kartice, plaćanja neizmirenih dospehlih obaveza, kao i povraćaja opreme ili plaćanja iznosa nadoknade protivrednosti zbog nevraćanja izdate opreme, primenjuju se sve odredbe ovih Opštih uslova koje se primenjuju na korišćenje opcija iz tačaka 1) i 2) člana 4 ovih Opštih uslova.

SATELITSKA KARTICA

Član 5.

Satelitska kartica smeštena je u satelitskom prijemniku i ista se daje Korisniku na korišćenje za vreme trajanja Korisničkog ugovora, a ostaje neotudivo vlasništvo SBB-a.

Nakon zaključenja Korisničkog ugovora, a po inicijalnoj instalaciji (montaži) satelitske opreme, odnosno satelitskog prijemnika koju izvrši ovlašćeni partner kod krajnjeg Korisnika i o tome se potpišu korisnička dokumenta zajedno sa dokumentom o priključenju, stiču se uslovi za aktivaciju satelitske kartice, koju vrši SBB nakon primljenog obaveštenja od strane ovlašćenog partnera koji kontaktira SBB sa lokacije Korisnika.

Korisnik je odgovoran za čuvanje i korišćenje satelitske kartice. Korisnik je dužan da čuva karticu sa pažnjom, dobrog domaćina/privrednika, ne sme je izlagati nepovoljnim vremenskim uticajima (maga, topila), ne sme je presavijati, čistiti niti na bilo koji način koristiti suprotno odredbama ovih Opštih uslova. Svaki pokušaj umnožavanja ili bilo kakvog korišćenja kartice suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Korisničkog ugovora podleže sankcijama predviđenim ovim Opštим uslovima. U slučaju neispravnog rada kartice korisnik ne sme samostalno intervenisati nego se mora obratiti SBB-u pozivanjem njegovog Korisničkog servisa od koga će dobiti detaljne instrukcije za dalje postupanje. U slučaju gubitka ili krade kartice Korisnik je dužan da odmah, o tome pisanim putem obavesti SBB preko njegovog Korisničkog servisa, da bi se kartica o kojoj se radi odmah deaktivirala. U periodu dok kartica nije aktivna, Korisnički ugovor ostaje na snazi, kao i sve obaveze Korisnika koje proizilaze iz Korisničkog ugovora, ovih Opštih uslova i Ponude sa cenovnikom. U ovakvim slučajevima SBB će dostaviti pošti pošiljkatu adresiranu na Korisnika sa novom satelitskom karticom u roku od 72 sata od evidentiranja na računu SBB-a Korisnikove uplate naknade za novu karticu shodno Ponudi sa cenovnikom SBB-a. Nakon prijema satelitske kartice Korisnik kontaktira Korisnički servis SBB-a kako bi mu ista bila aktivirana.

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

Satelitska kartica data na korišćenje Korisniku sa kojim je zaključen Korisnički ugovor, je lična i neprenosiva, osim u slučaju kada se sa prenosom prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa jednog na drugog Korisnika, SBB izričito pismeno saglaši po sledećoj proceduri:

Korisnik se obraća SBB-u pismenim putem, popunjavanjem Obaveštenja o promeni podataka Korisnika i naglašava da želi da izvrši prenos prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa sebe na novog Korisnika, a pod uslovom da je izmirio sva do tada dospela dugovanja. Popunjavanjem predmetnog obrasca koji predstavlja prilog ovim Opštim uslovima i potpisivanjem i verifikovanjem tog obrasca od strane svih zainteresovanih lica (starog Korisnika, novog Korisnika i SBB-a ukoliko je saglasan sa prenosom), smatraće se da je izvršen prenos prava i obaveza iz Korisničkog ugovora sa starog na novog Korisnika, te da predmetni Korisnički ugovor sa svojim sastavnim delovima (Opštiti uslovi i Ponuda sa cenovnikom) ostaje na snazi i kao takav primenjuje se na odnose između novog Korisnika i SBB-a.

Po prestanku Korisničkog ugovora, Korisnik se obavezuje da satelitsku karticu preporučenom pošiljkom vrati SBB-u na adresu: SBB d.o.o. – Sektor Total TV Srbija, Bulevar Peka Dapčevića 19, Beograd, u roku od 15 dana od dana raspiska Korisničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne vrati karticu u naznačenom roku, obavezuje se da, u takvom slučaju, plati SBB-u protivrednost kartice prema Ponudi sa cenovnikom SBB-a.

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

PRIVREMENO ISKLJUČENJE TOTAL TV USLUGE NA ZAHTEV KORISNIKA

Član 6.

SBB će na pismeni zahtev post-paid Korisnika – Zahtev za privremeno isključenje satelitske kartice, ukoliko je isti izmirio sve svoje dospele obaveze, privremeno, na određeno vreme u trajanju od tri meseca u kontinuitetu prestati sa pružanjem Total TV usluge Korisniku, odnosno, privremeno mu isključiti satelitsku karticu, a što će onemogućiti funkcionalnost i dodatne satelitske opreme ukoliko Korisnik koristi pogodnost iz člana 4a. Korisnik je obavezi da navedeni Zahtev dostavi SBB-u najkasnije do poslednjeg dana u tekućem mesecu za naredni mesec. Korisnik koji je iskoristio ovo pravo ne može u narednih 9 meseci podneti novi Zahtev za privremeno isključenje satelitske kartice, već to može učiniti tek nakon isteka tog perioda.

SBB će sprovesti privremeno isključenje poslednjeg dana u mesecu u kojem je primljen predmetni Zahtev za privremeno isključenje. Korisnik ne može zahtevati privremeno isključenje od određenog dana, niti na drugi period osim navedenog u prvom stavu ovog člana.

Za vreme privremenog isključenja na zahtev Korisnika, Korisnik nema obavezu plaćanja mesečne naknade.

Po isteku perioda privremenog isključenja, Korisniku se automatski aktivira satelitska kartica, i nastavlja obaveza na plaćanje mesečne naknade u skladu sa prethodnim izborom programskog paketa od strane Korisnika, ukoliko se u međuvremenu nije obratio SBB-u sa zahtevom za promenu programskog paketa.

Korisnik koji se opredeli za opcije navedene u tačkama 1) i 2) člana 4. ovih Opštih uslova može koristiti pravo utvrđeno ovim članom tek po isteku perioda od 24 meseca računajući od dana proteka prvog obraćunskog perioda.

TOTAL TV TRIO

Član 7.

Korisnik ima mogućnost korišćenja Total TV TRIO servisa koji pored Total TV usluge u paketu sadrži i ADSL internet konekciju i Telefoniju, prema standardnoj Ponudi sa cenovnikom, dostupnoj na sajtu www.totaltv.tv.

Član 8.

Preduslovi za korišćenje Total TV TRIO servisa su:

- Da liće kome se uvodi TRIO bude postpaid Korisnik usluge Total TV i da ima odgovarajući paket prema Ponudi sa cenovnikom;
- Da postoje tehničke mogućnosti za pružanje ADSL servisa na telefonskom priključku Korisnika, a koje utvrđuje Telekom Srbija;

3. Da Korisnik obezbedi odgovarajuću kućnu instalaciju od mesta telekomunikacione priključne tačke u prostorijama Korisnika, do mrežne zaključne tačke gde će biti smještena oprema potrebna za realizaciju i korišćenje servisa;
4. Da na dатoj lokaciji Korisnik instalira ADSL opremu za korišćenje servisa, koju obezbeđuje SBB.

Član 9.

Korisnik u toku trajanja korisničkog odnosa zadržava pravo izmene paketa koje želi da koristi u skladu sa Ponudom sa cenovnikom, s tim da mu se željena opcija realizuje samo ukoliko postoje tehničke mogućnosti. Promenu paketa Korisnik vrši telefonskim putem ili upućivanjem pisanih zahteva, uz traženu identifikaciju i sa ovim načinom opredeljenja Korisnik je saglasan i priznaje ga kao svoju samostalno izraženu želju. Zahtev za promenu paketa Korisnik može uputiti jednom u toku 30 kalendarskih dana, a korišćenje novog paketa započinje po izvršenju promene paketa od strane Telekoma Srbija. Novi rok od 30 kalendarskih

dana za podnošenje novog zahteva za promenu paketa počinje teći od dana izvršene prethodne promene paketa od strane Telekoma Srbije. SBB zadržava pravo izmene opcija usluge iz Ponude sa cenovnikom, pravo izmene naknada navedenih u Ponudi sa cenovnikom, kao i pravo izmene Politike prihvatljivog korišćenja Interneta i Tehničkih uslova za Internet, koji su deo ovih Opštih uslova.

Korisnik u okviru Total TV TRIO servisa koristi servisa Telefonije bez plaćanja naknade za telefonsku opremu SBB-a, a koja oprema obezbeđuje istovremeno korišćenje i ADSL Interneta i Telefonije, te je korišćenje servisa Telefonije uslovljeno aktivnim radom ADSL Internet priključka na adresi Korisnika. Stoga, SBB ne snosi nikakvu odgovornost za funkcionišanje i kvalitet usluge u slučaju da ADSL priključak krivicom korisnika ili usled više sile nije u funkciji, sa čime je Korisnik upoznat i saglasan.

Po prestanku Korisničkog ugovora, Korisnik se obavezuje da opremu za Total TV TRIO servis preporučenom pošiljkom vrati SBB-u na adresu: SBB d.o.o. – Sektor Total TV Srbija, Bulevar Peka Dapčevića 19, Beograd, u roku od 15 dana od dana raskida Korisničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u naznačenom roku, obavezuje se da, u takvom slučaju, plati SBB-u protivrednost opreme kako je to određeno ovim Opštih uslovima.

U pogledu ostalih uslova korišćenja telefonije u TRIO paketu, pored ovih Opštih uslova shodno se primenjuju Opšti uslovi za usluge SBB-a (koji uključuju i Telefoniju) objavljeni na www.sbb.rs.

PRIVREMENO ISKLJUČENJE TOTAL TV TRIO SERVISA

Član 10.

Korisnik ima mogućnost privremenog isključenja TTV TRIO servisa u slučaju kada je istekla minimalna ugovorna obaveza i ako su izmirene sve naknade do podnošenja zahteva za privremeno isključenje. U navedenom slučaju, u periodu neaktivnosti, SBB će fakturisati Korisniku za zakup porta. Privremeno isključenje TRIO servisa usluge može trajati maksimalno 3 (tri) meseca. Korisnik koji je iskoristio ovo pravo ne može u narednih 9 (devet) meseci podneti novi zahtev za privremeno isključenje, već to može učiniti tek nakon isteka tog perioda.

Član 11.

Obaveze SBB-a su da:

1. Korisniku, po zaključenju ugovora i obezbeđenju preduslova iz člana 8 ovih Opštih uslova, dostavi na korišćenje bez naknade svoju ADSL opremu uz odgovarajuću uputstva. ADSL opremu koju SBB isporuči Korisniku, ostaje u trajnom vlasništvu SBB-a. U slučaju prestanka važenja ugovora, Korisnik je u obavezi da opremu dobijenu na korišćenje vrati o svom trošku u ispravnom stanju preporučenom pošiljkom na adresu : SBB d.o.o – Sektor Total TV Srbija Peka Dapčevića 19, Beograd, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prestanka važenja ugovora. Ukoliko Korisnik ne vrati opremu u naznačenom roku, Korisnik se obavezuje da u takvom slučaju plati ugovornu kaznu naime protivrednost te opreme u iznosu iz dokumenta „Cenovnik materijala i protivrednost opreme“ na web strani www.totaltv.tv u delu „Korisnička dokumentacija“. SBB se obavezuje da će izvršiti zamenu svoje opreme ukoliko u toku korišćenja dode do njenog oštećenja, odnosno nefunkcionišanja, osim ako su isti izazvani nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.).

2. SBB se obavezuje da će izvršiti zamenu svoje opreme ukoliko u toku korišćenja dode do njenog oštećenja, odnosno nefunkcionišanja, osim ako su isti izazvani nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.).

3. U slučaju kvarova na opremi SBB-a koji nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika, Korisnik samostalno snosi troškove popravke ili troškove zamene opreme Serbia Broadband – Srpske kablovske mreže d.o.o. • Peka Dapčevića 19, Beograd • www.totaltv.tv

tel 19955 • fax 011 400 11 45 • pil 101038731 • mb 17280554 • tr 170-0000300208103-44 kod UniCredit Banke Beograd SBB-a, shodno Ponudi sa cenovnikom. Korisnik se obavezuje da ADSL opremu SBB-a koristi samo u svrhu priključenja na SBB infrastrukturu. Za vreme nefunkcionišanja opreme koje SBB daje na korišćenje bez naknade, ukoliko krivica nije do Korisnika, Korisniku se neće naplaćivati naknada za korišćenje servisa/usluge, a u slučaju da se nefunkcionišanje opreme pripisuje krivici Korisnika, Korisniku će se naplaćivati celokupna naknada za korišćenje servisa/usluge;

4. Ukoliko postoje svi preduslovi iz člana 8 ovih Opštih uslova, omogući Korisniku Total TV servis shodno Ponudi sa cenovnikom;

5. Svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost podataka o Korisniku i prava na tajnost poruke koje SBB Korisniku prosledjuje, izuzev u slučajevima utvrđenim zakonom, kao i kada takve podatke traže nadležni organi;

6. Obezbedi telefonsku podršku u rešavanju problema vezanih za korišćenje ADSL-a, s tim da nije odgovoran za rešavanje problema oko opreme čiji je vlasnik sam Korisnik. Podrška ne podrazumeva intervenciju osoblja SBB-a na lokaciji Korisnika;

7. SBB će, na pisani zahtev Korisnika u roku od dva radna dana istom obezbediti migracioni kod (broj koji jednoznačno označava krajnjeg Korisnika i uslugu i čije je trajanje ograničeno na 30 dana) koji je dobio od Telekoma Srbija, pod uslovom da je

Korisnik podneo SBB-u zahtev za jednostrani raskid ugovora za ADSL i da su ispunjeni svi uslovi za raskid iz člana 15.

Član 12.

Osnovne obaveze Korisnika:

1. Da je postpaid korisnik usluge;
2. Odabir opcije-paketa servisa/usluge u skladu sa Ponudom sa cenovnikom.
3. U slučaju da se Korisnik ne opredeli za željeni paket, smatraće se da se inicijalno opredelio za najjeftiniji paket iz Ponude sa cenovnikom, koji u narednom periodu može promeniti u skladu sa ovim Opštima uslovima.
4. Da čuva svoj username i password. Ove podatke Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično, i to tek kad se utvrdi njegov identitet;
5. Da SBB-ov servis/uslugu ne sme dalje da preprodaje trećim licima;
6. Da na Internet mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Opštih uslova, smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika;
7. Redovno izmiruje svoje obaveze prema Telekomu Srbija, što je preduslov za aktivan telefonski priključak Korisnika, odnosno postojanje tehničkih mogućnosti na osnovu kojih SBB omogućava servis/uslugu. U slučaju isključenja telefonskog priključka Korisnika od strane Telekoma Srbija, i usled toga, obustave usluge, SBB ne snosi nikakvu odgovornost.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

NAPLATA USLUGA

Član 13.

Za usluge Korisnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmerno broju dana korišćenja usluge u mesecu.

Ako iz razloga za koje SBB nije odgovoran (npr. neažurnost PTT-a, i sl.) fatura sa iznosom naknade ne bude dostavljena Korisniku u roku dospeslosti plaćanja, Korisnik je dužan da se kod najbliže poslovnice SBB-a ili preko korisničkog servisa Total TV-a informiše o visini svoje mesečne naknade i da istu uplati u navedenom roku. Svoje obaveze plaćanja Korisnici mogu izvršavati preko Pošte, banaka i ovlašćenih naplatnih mesta SBB-a. Obaveza plaćanja preko pošta i banaka se izvršava popunjavanjem opšte uplatnice s pozivom na broj Ugovora i navedenjem svrhe plaćanja (opcije paketa za Total TV uslugu i opcije-paketa za, odnosno uslugu koje plaća). SBB će nastojati da Korisniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Korisniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Korisnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospeslosti.

Korisnik je saglasan da SBB ima pravo da privremeno prestane sa pružanjem servisa/usluge Korisniku u slučaju da Korisnik ne izvrši sve svoje obaveze plaćanja prema SBB-u o njihovoj dospeslosti. SBB ima pravo da, u takvom slučaju, Korisniku naplati naknadu za zakup porta u skladu sa Ponudom sa cenovnikom, kao i obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospeslost, a neizmirena dugovanja Korisnika.

Mesečna naknada dospeva za plaćanje 15-og u mesecu za prethodni mesec. Ukoliko Korisnik ne plati naknadu o njenoj dospeslosti SBB ima pravo da isključi usluge. Ukoliko Korisnik koji se opredelio za opcije navedene u tačkama 3) i 4) iz člana 4. ovih Opštih uslova a kome je deaktivirana satelitska kartica izmiri dospelu dugovanja po osnovu plaćanja mesečne naknade, SBB će takvom Korisniku bez naplate naknade za ponovnu aktivaciju izvršiti radnju ponovne aktivacije satelitske kartice. Ukoliko i po isteku 60 dana od dana deaktivacije satelitske kartice takav Korisnik ne izmiri dospela dugovanja po osnovu plaćanja mesečne naknade, SBB ima pravo na jednostrani raskid ovog Ugovora bez otaknog roka a Korisniku ostaje obaveza da izmiri zaostala dugovanja po ugovoru i da vrati SBB-u satelitsku karticu shodno odredbama ovih Opštih uslova. SBB takođe zadržava pravo da može ovakvom Korisniku obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu na dug sa čime je Korisnik upoznat i saglasan. Na korisnika koji se opredelio za opcije 1) i 2) iz člana 4. ovih Opštih uslova, u pogledu deaktivacije satelitske kartice, naplate naknade za ponovnu aktivaciju, naplate mesečne naknade za mesec u kome mu je izvršena ponovna aktivacija, kao i u pogledu raskida Ugovora i isplate zaostalog dugovanja i povraćaja satelitske opreme i satelitske kartice, primenjuju se odredbe člana 4. ovih Opštih uslova.

Ukoliko se radi o pre-paid Korisniku, on svoje obaveze plaćanja mesečne naknade izvršava o rokovima i u skladu sa Ponudom sa cenovnikom. Pre-paid Korisnik je dužan da inicijalni pre-paid paket uplati 7 (sedam) dana po instaliranju opreme, u suprotnom korisnik prelazi na post-paid režim i primenjuju se prava i obaveze u skladu sa ovim Opštima uslovima koje se odnose na post-paid korisnike.

Svoje obaveze plaćanja Korisnici mogu izvršavati preko Pošte, banaka i ovlašćenih prodajnih mesta SBB-a. Obaveza plaćanja preko Pošta i banaka se izvršava popunjavanjem opšte uplatnice s pozivom na broj Korisničkog ugovora i navedenjem svrhe plaćanja (programske pakete koji plaća i perioda za koji vrši plaćanje).

PRIGOVOR KORISNIKA

Član 14.

Saglasno članu 113. Zakona o elektronskim komunikacijama Korisnik može u pisanim obliku da podnese SBB-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog.

Rok za podnošenje prigovora iz stava 1. ovog člana je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

U odnosu na član 15. ovih Opštih uslova, SBB ne odgovara za štetu iz stava 1. ovog člana ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

SBB će u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti Korisniku odgovor u pisanom obliku, kojim će privlati osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pruženu uslugu, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Korisnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Korisniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja iz stava 3. ovog člana, SBB neće isključiti terminalnu opremu iz svoje mreže, do isteka roka za pokretanje vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana, odnosno do okončanja vansudskog ili sudskog postupka iz stava 6. ovog člana.

Korisnik (u daljem tekstu ovog člana; potrošač) može da izjavи reklamaciju prodavcu, odnosno SBB-u, radi ostvarivanja svojih prava vezanih za nesaoobražnost robe iz čl. 52, 54. i 81. Zakona o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 62/2014), kao i zbog pogrešno obraćunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavи reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

SBB će potrošaču izdati pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrditi prijem reklamacije, odnosno saopštiti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

SBB je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor SBB-a na reklamaciju potrošača će sadržati odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretni predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

SBB će postupiti u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko SBB iz objektivnih razloga ne bude u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, obaveštice potrošača o produžavanju roka za rešavanje reklamacije i navesti rok u kome će je rešiti, a uz njegovu saglasnost, što će evidentirati u evidenciji primljenih reklamacija.

PREKID SIGNALA/PRESTANAK USLUGE

Član 15.

SBB može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 sata, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

U slučaju da Korisnik želi da jednostrano raskine Ugovor o korišćenju usluge pre isteka ugovorenog minimalnog perioda, obavezi je da, poređ povraćaja opreme i izmirenja svih svojih dospeslih dugovanja prema SBB-u, plati iznos koji je jednak broju preostalih meseci do isteka minimalno ugovorenog perioda pomnožen sa visinom mesečne preplate za paket koji je koristio u trenutku podnošenja zahteva za raskid. Po isteku minimalno ugovorenog perioda od početka korišćenja usluga, Korisnik može podneti zahtev za jednostrani raskid Ugovora o korišćenju usluga, a pod uslovom da je izmirio sva svoja dospesla dugovanja prema SBB-u i vratio opremu. SBB može jednostrano raskinuti Ugovor o korišćenju usluga sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, u kom slučaju se na Korisnika ne primenjuju odredbe o plaćanju iznosa zbog prevremenog otkaza definisanog u prethodnim stavovima ovog člana.

SBB može jednostrano raskinuti Ugovor o korišćenju usluga bez otkaznog roka u slučaju da Korisnik, u roku od 90 dana od dana početka privremenog prestanka pružanja servisa/usluge, ne otkloni razloge privremenog prestanka, kao i u slučaju da Korisnik vrši jedno od nedozvoljenih ponašanja iz ovih Opštih uslova. U ovim slučajevima, ukoliko se isti dese u toku minimalno ugovorenog perioda trajanja ugovora, Korisnik je dužan da izmiri sva svoja dospesla dugovanja prema SBB-u i plati iznos koji je jednak broju preostalih meseci do isteka minimalno ugovorenog perioda pomnožen sa visinom mesečne preplate za programski paket koji je koristio u trenutku podnošenja zahteva za raskid.

Bez obzira na datum raskida ugovora, Korisnik je u obavezi da vrati SBB-ovu opremu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, kao i da plati sva zaostala dugovanja, a SBB-u ostaje pravo da obračuna zakonsku zateznu kamatu na ta dugovanja.

NEDOVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

Član 16.

Korisnik se obavezuje da će satelitsku opremu uključujući satelitski prijemnik i satelitsku karticu koristiti u skladu sa odredbama predviđenim ovim Opštih uslovima, a na teritoriji Republike Srbije. U slučaju kada se Korisnik ne pridržava ove obaveze, SBB zadržava pravo da jednostrano raskine Korisnički ugovor.

Korisnik se obavezuje da će obavestiti SBB o svakoj promeni mesta boravka. Svi programi (TV kanali) iz Ponude sa cenovnikom zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Korisnika. Nije dopušteno distribuirati signal i dekodirane programe u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama

koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene

Korisničkim ugovorom i Ponudom sa cenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Korisnik prekrši ovu zabranu, SBB ima pravo da od Korisnika naplati iznos od 200.000,00 dinara za svaki dalji vid distribucije (kablovski, bežični i bilo koji drugi), odnosno za svaku pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a SBB će jednostrano raskinuti Korisnički ugovor, i od Korisnika zahtevati naknadu svake štete, direktne ili indirektnе, koja protide iz takvog iskorišćavanja programa.

Takođe, svaki pokušaj ili umnožavanje satelitske kartice podleže plaćanju iznosa od 200.000,00 dinara za svaki takav pojedinačan slučaj.

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

Korisnik je dužan da koristi uslužu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljenje na raspolažanje Korisniku.

Korisnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Korisnik obavezuje da će osloboditi i zaštiti SBB od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

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

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

Član 17.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u Politici prihvatljivog korišćenja Interneta i Tehničkim uslovima za Internet. Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda određaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, ili u delu nelojalne konkurenkcije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacija, kodeksa ponašanja na Internetu, kao i pravila i uputstava definisanim u Politici prihvatljivog korišćenja Interneta i Tehničkim uslovima za Internet.

Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

1. korišćenje servisa/usluge, odnosno odabrane opcije SBB-ovog servisa/usluge za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
2. ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa/usluge od strane drugih Korisnika;
3. ugrožavanje nesmetanog rada mreže SBB-a ili bilo kog drugog dela Interneta;
4. distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
5. narušavanje privatnosti ostalih Korisnika Interneta uopšte;
6. distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
7. slanje ili prosleđivanje dobrotvornih zahteva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predvidena za takav vid oglašavanja.

PRAVA SBB-A KADA SE KORISNIK PONAŠA NA NEDOVOLJENI NAČIN

Član 18.

Ukoliko po svojoj oceni zaključi da se Korisnik u korišćenju SBB-ovog servisa/usluge ponaša na nedozvoljen način ili da se ponaša suprotno Politici prihvatljivog korišćenja Interneta ili Tehničkim uslovima za Internet, SBB ima pravo da Korisniku ograniči ili suspenduje ili ukine pravo korišćenja servisa/usluge (privremeno na određeni vremenski rok, ili konačno, uz pismeno obaveštenje Korisniku). Korisniku će se, prilikom privremenog ograničenja ili suspenzije ili isključenja, a isti će odgovarati i za svu pričinjenu štetu koja usled takvog ponašanja nastane. Pored toga, u ovom slučaju, SBB ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalozu navedenih organa. U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Korisnika, SBB će uputiti pisano upozorenje (e-mail) Korisniku. Ukoliko Korisnik nastavi sa slanjem neželjene pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, SBB može postupiti na način iz prethodnog stava. Ocena SBB-a o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika.

OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

Član 19.

SBB se ne smatra odgovornim za: izmenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga; poremećaje, prekide i zakašnjenja u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mesečeve konjunkcije (preklapanja); svaku teškoću prijema signala vezanu uz mesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Korisnika; svaku promenu ili prekid koji nastane usled neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na SBB, uključujući zatamnjivanje odredenog programskog sadržaja u određenom vremenskom periodu; svaku lošu instalaciju, loše

funkcionisanje, neovlašćeni servis satelitskog prijemnika ili lošu upotrebu opreme kao i korišćenje satelitske kartice od strane Korisnika suprotno odredbama ovih Opštih uslova. SBB se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Korisničkim ugovorom i ovim Opštим uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i dogadaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ogranicavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju i orkanski veter, velike snežne padavine, pljuskove sa poplavom, uništenje dobara koje SBB nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štajk, prirodne katastrofe, obustavate rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagadenje, spoljni transmisioni uticaji, zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni sa lansiranjem satelita, kvar satelita, ako se desi havarija na zemaljskoj stanicu zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i sl. SBB nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Korisnik pretplaćuje. SBB ne garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Član 20.

SBB ne odgovara za:

1. Zagruženje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
2. Prekide u radu, nastale usled nestanka električne energije, slučajevi više sile, Kao i usled drugih razloga na koje SBB ne može objektivno da utiče;
3. Tehničke probleme u funkcionisanju infrastrukture Telekoma Srbije.
4. Neplaćanje računa od strane Korisnika Telekomu Srbija za korišćenje telefonskog priključka na kome je pušten ADSL priključak, zbog čega je Telekom Srbija isključio Korisnika sa svoje telefonske mreže;
5. Štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
6. Povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice;
7. Sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
8. Štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede obaveze Korisnika na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
9. Prekide ili tehničke smetnje ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke SBB-a. SBB ne odgovara za bilo kakvu štetu Korisniku ili trećim licima, nastalu iz napred navedenih razloga.

Ni pod kojim uslovima, eventualna šteta za koju SBB može odgovarati ne može biti veća od iznosa za koji se Korisnik opredeli prilikom odabira opcije-paketa iz Ponude sa cenovnikom. U svim pobjojanim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Korisnik u obavezi da plaća mesečnu naknadu za servis, odnosno uslugu. SBB ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. SBB ne snosi nikakvu odgovornost za posledice koje Korisnik zbog toga pretrpi.

RASKID I OTKAZ UGOVORA O ZASNIVANJU KORISNIČKOG ODNOSA

Član 21.

SBB može, bez davanja ikakvih odšteta Korisniku, jednostrano raskinuti Korisnički ugovor čiji su sastavni deo i ovi Opšti uslovi i Ponuda sa cenovnikom, kao i deaktivirati satelitsku karticu u sledećim slučajevima:

- Ako post-paid Korisnik, u roku od 90 dana od dana deaktivacije satelitske kartice zbog kršenja odredbi Korisničkog ugovora i ovih Opštih uslova, ne otkloni razloge isključenja;
- Ako Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje satelitske kartice;
- Ako Korisnik koristi satelitsku karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuiru programski paket za koji se opredelio sa svom Zahtevu;

- Ukoliko Korisnik koristi satelitsku karticu i/ili satelitsku opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Korisničkom ugovoru
- Ako Korisnik prevarno ili na nedozvoljeni način koristi usluge;
- Ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SBB-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- Ako SBB obustavi dalje vršenje delatnosti vezano za distribuciju signala krajnjim Korisnicima preko satelita, odnosno prestane sa pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojih razloga,
- Ako Korisnik ne izvršava obaveze preuzete Korisničkim ugovorom i njegovim sastavnim delovima (Opšti uslovi i Ponuda sa cenovnikom).

U napred navedenim slučajevima otakz Korisničkog ugovora stupa na snagu trećeg dana od dana dostave od strane SBB-a pismenog otpstrukvog takvog otkaza pošti, ukoliko nešto drugo ne proizilazi iz Korisničkog ugovora.

Korisnik može raskinuti Korisnički ugovor, sa otakznim rokom od mesec dana, na osnovu pismenog otkaza koji dostavlja SBB-u isključivo pod uslovom da do isteka stupanja otkaza na snagu izmiri sva dugovanja prema SBB-u koja se odnose na predmetni Korisnički ugovor i njegove sastavne delove.

Ukoliko SBB iz bilo kojih razloga, pre-paid Korisniku, prekine sa distribucijom bilo kog programskog paketa iz svoje Ponude sa cenovnikom, a da to nije do krivice Korisnika, istom će biti refundiran odgovarajući iznos uplaćenog pre-paid paketa koji će proporcionalno odgovarati preostalom neiskorišćenom vremenu korišćenja usluge praćenja kanala iz takvog paketa u odnosu na ukupno ugovorenog trajanja korišćenja pre-paid usluge od strane Korisnika. U ovom slučaju, SBB ima pravo na otakz Korisničkog ugovora u delu ili celini ukoliko Korisnik ne želi da se opredeli za neki drugi programski paket iz Ponude sa cenovnikom.

PRENOS PRAVA I OBAVEZA

Član 22.

SBB može preneti potraživanja iz korisničkog ugovora na treće lice, u kom slučaju je dužan pisanim putem o tome obavestiti Korisnika.

Korisnik može, uz odobrenje SBB-a preneti prava i obaveza iz korisničkog ugovora na treće lice. Korisnik ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge SBB-a.

KLAUZULA O NADLEŽNOSTI

Član 23.

U slučaju spora, ugovorne strane će pokušati da se dogovore, a ukoliko u tome ne uspeju, isti će se rešavati pred mesno nadležnim sudom po prebivalištu, odnosno boravištu Korisnika.

OSTALE ODREDBE

Član 24.

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

STUPANJE NA SNAGU

Član 25.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu dana 01.03.2018. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi od 10.02.2016. godine sa izmenama br.1 i 2.