

**telemach**

**POSEBNI  
POGOJI**  
ZA STORITVE  
TOTAL TV

od 23. 1. 2018

**total** 

**Posebni pogoji storitev Total TV (v nadaljevanju tudi Posebni pogoji) družbe Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka: 5692229000, davčna številka: SI 66863627 (v nadaljevanju: Ponudnik), so posebni pogoji uporabe storitev Total TV, ki določajo posebnosti navedenih storitev in dopolnjujejo Splošne pogoje uporabe storitev družb Skupine Telemach (»SPP« ali »Splošni pogoji«), ki se smiselno uporabljajo za vsa razmerja, ki niso urejena s temi Posebnimi pogoji. Razmerje med Ponudnikom in naročnikom urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev, Pogoji varovanja osebnih podatkov, ter drugi posebni dogovori med Ponudnikom in Naročnikom. Posebni pogoji dopolnjujejo ločene dogovore med pogodbenima strankama v isti pogodbi. Če ti Posebni pogoji in SPP niso usklajeni, veljajo ti Posebni pogoji. Če ti Posebni pogoji in naročniška pogodba niso usklajeni, velja naročniška pogodba.**

## **OPREDELITEV POJMOV**

### **1. ČLEN**

- a) Satelitska oprema obsega nujno opremo, ki je potrebna za uporabo storitev TOTAL TV in obsega: digitalni satelitski sprejemnik Total TV, satelitsko anteno s priborom in ustreznim pretvornikom frekvenc LNB, ustrezne kable in konektorje za povezovanje ter satelitsko kartico.
- b) Storitve Total TV deluje na satelitskih transponderjih orbitalne lege 16° vzhodno, prav tako pa določene storitve lahko oddaja tudi s sosednjih satelitov, ki so navedeni v dokumentaciji, ki je sestavni del Naročniške pogodbe in na spletnih straneh Ponudnika.
- c) TV-storitve (v nadaljevanju, če tako nakazuje sobesedilo, tudi "storitve") so televizijske radiodifuzijske storitve v sistemih s pogojnim dostopom, ki jih Ponudnik proti plačilu zagotavlja Naročnikom. Obseg in lastnosti storitev so odvisne od posameznega paketa, izbire naročnika in ponudbe Ponudnika. Ponudnik objavlja opis storitev na spletni strani [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv). Opis storitev je del teh Posebnih pogojev v delu, ki se nanaša na storitve, ki jih Ponudnik v skladu z Naročniško pogodbo zagotavlja naročniku.
- d) Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je s Ponudnikom sklenila naročniško pogodbo v skladu s temi splošnimi pogoji. Za naročnike, ki niso potrošniki, veljajo pogoji teh Posebnih pogojev, ki veljajo za potrošnike v skladu s 129. členom ZEKom-1, izključno v primeru, da pri sklenitvi ali spremembi Naročniške pogodbe posebej zahteva obravnavanje pod pogoji, ki v skladu s 129. členom ZEKom-1 veljajo za potrošnike.

Pojmi, ki zgoraj niso posebej opredeljeni, imajo pomen, kot je ta določen v zakonu, ki ureja elektronske komunikacije.

## VZPOSTAVITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 2. ČLEN

Naročniško razmerje med Naročnikom in Ponudnikom nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe. Razen, če z naročniško pogodbo določeno drugače, je naročniška pogodba sklenjena za nedoločen čas, v primeru izbire vezave za določeno obdobje pa je naročniška pogodba sklenjena najmanj za čas takega obdobja. Zainteresirane osebe lahko sklenejo naročniško pogodbo prek pooblaščenecv Ponudnika (pooblašчени partnerji, distributerji, akviziterji in ostale pooblaščene osebe), na pooblaščenih prodajnih mestih (poslovni prostori pooblaščenih partnerjev in distributerjev, na lokaciji naročnika, izven poslovnih prostorov ponudnika) interes pa lahko izrazijo tudi s klicem na Kontaktni center Ponudnika, ki usmeri interesente k pooblaščenim partnerjem (brezplačna kontaktna številka: 080 22 88).

## OPREMA IN NAMESTITEV

### 3. ČLEN

Za sprejem TV-storitev je potrebna satelitska oprema, z ustrešno konfiguracijo, napajanjem in namestitvijo na ustrezen del objekta (za zunanjo opremo) oz. v ustrezen prostor, zaščiten pred zunanjimi vplivi, za namestitev naročniške elektronske opreme v notranje prostore.

Standardna Total TV namestitev celotne satelitske opreme obsega dostavo do največ 20 km od lokacije pooblaščenega izvajalca in namestitev naslednje opreme: Total TV Satelitska antena, „L“ nosilec satelitske antene, LNB Triple single, in Total TV satelitski sprejemnik.

Namestitev vključuje povezavo vsakega sprejemnika z LNB z največ 10 metri koaksialnega RG-6 kabla ter vsemi potrebnimi konektorji, pri čemer je v ceno namestitve vključen tudi morebiten preboj stene, aktiviranje kartice, povezava vsakega izmed sprejemnikov in konfiguracija vsakega izmed sprejemnikov za uporabo, s priklopom na en TV/sprejemnik. Namestitev opreme se izveden na mestu, ki ga naročnik in izvajalec dogovorita na lokaciji namestitve, ob upoštevanju tehničnih možnosti sprejema Total TV signala.

Če so za namestitev opreme potrebna dela, ki presegajo zgoraj opisana opravila in običajno konfiguracijo v skladu s tem členom dostavljenih elektronskih naprav in priklop naprav na električno omrežje, se lahko naročnik s pooblaščenim izvajalcem dogovori o izvedbi takih del, katerih ceno in druge pogoje samostojno dogovorita naročnik in pooblašчени izvajalec.

### 4. ČLEN

Za zagotovitev opreme in njeno priključitev naročnik Ponudniku poravna znesek namestitve satelitske opreme ("priključnina") v skladu s Cenikom. V primeru vezave za 24 mesecev namesto plačila priključnine (razen v primeru dodatnih storitev v skladu s 6. členom teh

Posebnih pogojev), se znesek priključnine všteva v prejeto ugodnost in se v primeru predčasnega prenehanja naročniškega razmerja zaradi razlogov na strani naročnika obračuna v skladu z Modelom pr, 5. točke Pojasnil k Prilogi Pogodbe o vzpostavitvi naročniškega razmerja in aneksom k tej Pogodbi.

V primeru, da naročnik že poseduje in želi v okviru storitev Ponudnika uporabljati obstoječo opremo, Ponudnik po predhodnem usklajevanju med naročnikom in Ponudnikom, ob upoštevanju tehničnih možnosti Ponudnika in okoliščin mikrolokacije naročnika, zagotovi tisti del opreme, ki je potreben za izvajanje storitev. Če Ponudnik nudi možnost nakupa satelitske opreme, lahko naročnik na podlagi ponudbe Ponudnika tako opremo kupi. Če posebna ponudba Ponudnika izrecno ne določa drugače, je predplačniški paket storitev na voljo izključno Naročnikom z lastno satelitsko opremo.

Satelitska oprema, ki jo za izvajanje storitev zagotovi Ponudnik, je namenjena izključno za izvajanje storitev Ponudnika naročniku in je ni dovoljeno prenašati izven lokacije, za katero je sklenjena Naročniška pogodba. V primeru zaznane kršitve tega odstavka lahko Ponudnik odpove Naročniško razmerje ter zahteva odškodnino za povzročeno škodo.

## 5. ČLEN

Naročnik je dolžan v roku 15 dni po prenehanju Naročniškega razmerja na lastne stroške s priporočeno pošiljko na naslov Ponudnika ali osebno dostavo na naslov Ponudnika Ponudniku vrniti Satelitsko opremo, ki je v lasti Ponudnika, v stanju, kot jo je prejel, v originalni embalaži, brezhibno in poslabšano le, kolikor je to običajno ob običajni rabi. V primeru zamude z vračilom lahko Ponudnik naročniku obračunava zakonite zamudne obresti, ki se računajo od zneska vrednosti opreme za obdobje od zadnjega dne za izpolnitev obveznosti vračila do vračila. Za vrednost opreme se šteje vrednost opreme v skladu s cenikom nadomestil Ponudnika za nevrnjeno opremo, brez popustov.

Naročnik razume in se strinja, da je satelitska kartica poseben element satelitske opreme, ki je namenjen izvedbi dostopa do storitev s pogojnim dostopom in predstavlja element intelektualne in industrijske lastnine s posebnim pomenom. V primeru, da Ponudnik zazna, da je satelitska kartica uničena ali odtujena na način, da ob običajnem teku stvari ni mogoče pričakovati, da bo naročnik satelitsko kartico lahko vrnil, je naročnik dolžan Ponudniku povrniti nastalo škodo v obliki odškodnine v višini vrednosti satelitske kartice, ki je navedena v ceniku nadomestil Ponudnika za nevrnjeno opremo.

V primeru izgube, poškodovanja ali kraje kartice mora naročnik takoj, a najkasneje v roku 24 ur od dogodka, o tem obvestiti Ponudnika. V primeru, da naročnik posreduje obvestilo o tem dogodku prek telefona, je zavezan pozneje pisno potrditi izgubo ali krajo kartice. V obdobju, ko kartica ni aktivna zaradi razlogov, navedenih v tem odstavku, Naročniško razmerje teče nemoteno. Ponudnik bo po pošti odpremil pošiljko z novo satelitsko kartico

naslovljeno na naročnika v roku 72 ur od evidentiranja naročnikovega plačila nadomestila za novo kartico na svojem transakcijskem računu. Po prejemu satelitske kartice se naročnik za aktivacijo kartice obrne na Kontaktni center Ponudnika ali pooblaščenega partnerja.

Če je nedelovanje satelitske kartice posledica napak na kartici, za katero je odgovoren Ponudnik, predstavnik Ponudnika ali proizvajalec kartice, je naročnik dolžan dostaviti kartico na naslov Ponudnika v roku treh delovnih dni od sporočila o poškodbi ali nedelovanju. V roku 72 ur od prejema kartice bo Ponudnik odpremil pošiljko z novo satelitsko kartico naslovljeno na naročnika, za katero naročnik ne plača dodatnega nadomestila.

## TOTAL TV DOM

### 6. ČLEN

TOTAL TV DOM je paket storitev in Satelitske opreme, kjer se z uporabo dodatnih elementov satelitske opreme in vklopom dodatnih storitev na določeni lokaciji omogoči spremljanje TV storitev izbranega programskega paketa prek dodatnih satelitskih sprejemnikov, ločeno za vsak sprejemnik. Paket vsebuje največ tri satelitske sprejemnike s satelitsko kartico in ustreznim LNB glede na število dodatnih sprejemnikov. Paket je mogoče skleniti za najkrajše obdobje vezave 24 mesecev, ki se šteje od dne začetka zaračunavanja storitve. Priključnina za vklop enega ali (hkratnega vklopa) več dodatnih paketov se obračuna po ceniku.

V primeru prekinitve storitve Total TV Dom v celoti ali posameznem delu, ki ga opredeljuje najmanj ena dodatna TV storitev poleg osnovne, pred potekom vezave, zaradi razlogov na strani naročnika, se naročniku obračuna sorazmerni znesek ugodnosti, kjer se za prejeta ugodnost šteje vsota razlik med dodatno mesečno naročnino za posamezen dodatni paket Total TV Dom in naročnino za začetni paket programov iz programske sheme storitev Total TV, po ceniku.

## KAKOVOST IN ODGOVORNOST

### 7. ČLEN

Ponudnik nudi storitve v kakovosti, ki je opisana v teh pogojih in povezanih dokumentih. Poleg razlogov, navedenih v točki 5.4 Splošnih pogojev Ponudnik ni odgovoren za: kakršnokoli spremembo, motnjo, začasno ali dokončno prekinitvev ali kakršnokoli zamudo v distribuciji signala zaradi sončeve in mesečeve konjunkcije (prekrivanja); kakršnokoli težavo pri sprejemu signala, povezano z lokacijo in pogoji sprejema ali z neprimerno opremo naročnika. Ponudnik ni odgovoren za vsebino programov, izdanih v okviru programskega paketa. Naročnik razume in se strinja, da Ponudnik ne more zagotoviti, da lastnik programa ne bo prenehal z oddajanjem programa, ki je vključen v določen programski paket.

## ODGOVORNOST NAROČNIKA

### 8. ČLEN

Naročnik se zavezuje, da bo satelitsko opremo, vključno s satelitskim sprejemnikom in satelitsko kartico, uporabljal v skladu z določili teh Posebnih pogojev, na dogovorjenem naslovu in na območju Republike Slovenije. Če naročnik ne izpolnjuje teh obveznosti, Ponudnik lahko preneha z izvajanjem storitev in/ali odpove naročniško pogodbo brez odpovednega roka. naročnik se zavezuje, da bo redno sporočal vsako spremembo stalnega naslova in naslova, na katerem je nameščena oprema.

Distribucija signala in dekodiranih programov v javnih prostorih ali na odprtem prostoru dostopnem javnosti, oziroma v prostorih, za katere se ne more sklepati, da so družinski prostori, je prepovedana. Naročnik se zavezuje, da ne bo na nikakršen način, neposredno ali posredno ali v komercialne namene, uporabljal programov, zajetih v naročniški pogodbi in ceniku, še posebej pa, da ne bo prodajal, zaračunaval ali distribuiral signalov teh programov. Če naročnik, ki ni potrošnik, prekrši to prepoved, se obvezuje plačati pogodbeno kazen v znesku 2500,00 EUR za vsak primer redistribucije (kabelske, brezžične ali kakršnekoli druge). V primeru vsake posamične komercialne uporabe programa bo Naročniška pogodba prekinjena in od naročnika bo zahtevano nadomestilo vsakršne škode, neposredne ali posredne, ki izhaja iz takšne uporabe programa.

Prav tako bo vsak zaznan poskus in/ali razmnoževanje satelitske kartice s strani naročnika, ki ni potrošnik, ali tretje osebe podvržen plačilu pogodbene kazni v znesku 2500,00 EUR za vsak posamičen poskus in/ali razmnožen primerek.

## SPLOŠNA DOLOČILA

### 9. ČLEN

V primeru izvajanja posebnih prodajnih akcij lahko naročniško razmerje urejajo tudi posebni pogoji akcij, ki se uporabljajo kot dopolnilo k tem Posebnim pogojem. Posebni pogoji akcije so sestavni del Naročniške pogodbe in/ali Aneksa, ki ga naročnik podpiše, s čimer soglaša, da je z njimi seznanjen in se z njimi strinja. Vsi takšni pogoji so naročnikom dostopni na spletni strani [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv) in/ali [www.telemach.si](http://www.telemach.si) ter jih naročnik prejme kot prilogo pogodbi o vzpostavitvi naročniškega razmerja.

Cenik vseh storitev je naročniku dostopen na spletni strani [www.totaltv.tv](http://www.totaltv.tv)/ali [www.telemach.si](http://www.telemach.si) ter na telefonski številki Kontaktnega centra za pomoč naročnikom in v poslovnih enotah Ponudnika.

Ti Posebni pogoji so objavljeni 23. 1. 2018 in za naročnike, ki naročniško razmerje sklenejo po 23. 1. 2018, veljajo od dneva objave, za obstoječe naročnike pa stopijo v veljavo 1. 3. 2018. Sočasno z uveljavitvijo teh Posebnih pogojev preneha veljavnost razdelka Telemach Totalni Trojček Splošnih pogojev uporabe storitev družb Skupine Telemach razen 1. člena navedenega razdelka.

Telemach d.o.o.

# telemach

[www.telemach.si](http://www.telemach.si) • 070 700 700

Telemach d.o.o.

Brnčičeva ulica 49A, SI-1231 Ljubljana - Črnuče

[info@telemach.si](mailto:info@telemach.si)

Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče,  
identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, matična št.: 5692229000,  
znesek osnovnega kapitala: 32.824.527,98 EUR, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani.