

## UVJETI KORIŠTENJA ZA EON SAT USLUGU

### Članak 1. Uvodne odredbe

1. Sukladno Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge) (dalje u tekstu: Opći uvjeti), Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: Telemach) utvrđuje Uvjete korištenja za EON SAT uslugu. Predmet ovih Uvjeta korištenja je utvrđivanje posebnih komercijalnih i tehničkih uvjeta pod kojima Pretplatnik može koristiti pakete predmetne usluge, odnosno EON SAT usluge. Ovi se Uvjeti primjenjuju zajedno s važećim Cjenikom Telemacha i Općim uvjetima.
2. Sukladno primjenjivim Općim uvjetima poslovanja na ove Uvjete korištenja primjenjuje se mogućnost usklađenja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije.

### Članak 2. Programski paketi

1. Ponuda EON SAT usluge sastoji se od različitih programskih paketa, u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali, a što je sve određeno Cjenikom Telemacha koji sadrži popis paketa koji su sastavni dio EON SAT usluge.
2. Telemach zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa iz Cjenika Telemacha, odnosno popisa programa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjeniku Telemacha. O svakoj izmjeni naknada iz Cjenika Telemacha, Telemach će obavijestiti Pretplatnike sukladno Općim uvjetima.
3. Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora opredijelio i za bilo koji od dodatnih TV paketa iz Cjenika Telemacha, obavezan je o tome obavijestiti Telemach, i to telefonskim pozivom Kontakt centru Telemacha na broj 0800 97 00 ili dostavljanjem pisane obavijesti poštom Telemachu na adresu, e-mail adresu ili broj faksa navedene u Pretplatničkom ugovoru. Uvjet pretplate na dodatne TV pakete je aktivna pretplata na EON SAT Full paket sukladno Cjeniku Telemacha. Telemach će povodom prethodno navedene obavijesti Pretplatnika, istome dostaviti Zahtjev za promjenom pretplatničkog odnosa putem kojeg Pretplatnik aktivira izabrani dodatni TV paket. Telemach nije odgovoran za sadržaj programa emitiranih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje. Telemach ne jamči Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati s emitiranjem programa.

### Članak 3. Odbijanje zahtjeva

1. Telemach može odbiti Zahtjev u slučaju:
  - a) da ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke Satelitske opreme te ako Telemach ocijeni da nije u mogućnosti uvjete zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva, dakle da na lokaciji podnositelja Zahtjeva ne postoje potrebni tehnički uvjeti za pružanje ugovorene EON SAT usluge;
  - b) da postoji opravdana sumnja da podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati EON SAT uslugu ili ako omogućuje zloupotrebu EON SAT usluge od strane trećih osoba ili ako je Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s EON SAT uslugom;
  - c) da postoji osnovana sumnja da će podnositelj Zahtjeva EON SAT uslugu dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su navedeni u ovim uvjetima korištenja.

3. Ako tijekom trajanja pretplatničkog odnosa Telemach utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva sukladno ovim Uvjetima korištenja, pisanim putem upozorit će Pretplatnika na otklanjanje razloga u roku od 30 (trideset) dana.

#### **Članak 4.** Izmjena opsega EON SAT usluge

1. Pretplatnik ima pravo na izmjenu EON SAT usluge koju mu Telemach pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećim Cjenikom Telemacha. Da bi EON SAT usluga bila izmijenjena, Pretplatnik je obavezan podnijeti Telemachu vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenom pretplatničkog odnosa. Telemach će izmjenu opsega EON SAT usluge izvršiti sukladno uvjetima koji važe za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa.

#### **Članak 5.** Satelitska oprema

1. Oprema koja je neophodna Pretplatniku za korištenje EON SAT usluge sastoji se od digitalnog satelitskog prijavnika, satelitske antene, nosača satelitske antene i LNB-a (konvertor frekvencija - eng. Low Noise Blockdownconverter) (dalje u tekstu: „Satelitska oprema“).
2. Pretplatnik dobiva kompletnu Satelitsku opremu na korištenje, bez plaćanja naknade za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, u kojem slučaju je dužan platiti Telemachu naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) Satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom Telemacha. Instalirana Satelitska oprema daje se Pretplatniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemacha te se Pretplatnik obvezuje da će istu vratiti po raskidu Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka 8. i 9. ovog članka. Montažu Satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlaštenu zastupnik, a prilikom njezine instalacije Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji.
3. Ako Pretplatnik već posjeduje dio Satelitske opreme, za korištenje EON SAT usluge neophodno je da mu se instalira satelitski prijavnik, koji može dobiti na korištenje bez plaćanja naknade, u kojem slučaju je dužan platiti Telemachu naknadu za inicijalnu instalaciju (montažu) Satelitske opreme u iznosu utvrđenom Cjenikom Telemacha. Instalirani satelitski prijavnik daje se Pretplatniku na korištenje i predstavlja trajno vlasništvo Telemacha, te se Pretplatnik obvezuje isti vratiti po raskidu Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka 9. i 10. ovog članka. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetnog satelitskog prijavnika može izvršiti isključivo ovlaštenu zastupnik, a prilikom njegove instalacije Pretplatnik potpisuje potvrdu o izvršenoj instalaciji.
4. U slučaju kada Pretplatnik osigurava dio ili kompletnu Satelitsku opremu za korištenje EON SAT usluge, isti je obavezan osigurati ispravan rad te Satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. U suprotnom, Telemach pridržava pravo raskinuti Pretplatnički ugovor. Telemach ne odgovara za smanjenu kvalitetu EON SAT usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne Satelitske opreme kod Pretplatnika. Pretplatnik koji je samostalno osigurao dio ili kompletnu Satelitsku opremu koja po svojim specifikacijama ne odgovara u cijelosti Satelitskoj opremi Telemacha, ili u kombinaciji s tehničkim rješenjem Telemacha može uzrokovati veće ili manje smetnje, ne može tražiti odgovornost za štetu, niti raskid Pretplatničkog ugovora bez ugovorne kazne jer nije poštivao tehničke parametre koje je za EON SAT uslugu predvidio Telemach.
5. U slučaju kada Telemach Pretplatniku osigurava Satelitsku opremu za korištenje EON SAT usluge, isti je obavezan osigurati ispravan rad te Satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Odgovornost Telemacha se isključuje u slučaju kada je neispravnost Satelitske opreme uzrokovana krivnjom Pretplatnika.
6. Ako je Pretplatnik pravna osoba, dužan je za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa postupati s imovinom koja je vlasništvo Telemacha pažnjom dobrog gospodarstvenika. Ako je Pretplatnik

fizička osoba, dužan je za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa postupati s imovinom koja je vlasništvo Telemacha pažnjom dobrog domaćina. U slučaju uništenja i/ili oštećenja Satelitske opreme Telemacha, Pretplatnik je dužan nadoknaditi Telemachu punu cijenu iste sukladno važećem Cjeniku.

7. Telemach će izvršiti aktivaciju EON SAT usluge ako su pored uvjeta za prihvatanje Zahtjeva ispunjeni i potrebni tehnički uvjeti za zasnivanje Pretplatničkog ugovora. Aktivacija usluge podrazumijeva priključenje Satelitske opreme, bilo pretplatničke, bilo Telemacha, na EON SAT uslugu na lokaciji priključenja iz Zahtjeva, odnosno omogućavanje korištenja EON SAT usluge. Pretplatnik je dužan osigurati pristup i nesmetano izvođenje instalacija ovlaštenim zastupnicima Telemacha radi aktivacije EON SAT usluge. Telemach neće odgovarati za štetu koja može nastati Pretplatniku ako je imao dulje i neplanirano vrijeme prekida EON SAT usluge ili nemogućnosti korištenja EON SAT usluge, a da je ista uzrokovana propustom na strani Pretplatnika, osobito, ali ne isključivo onemogućavanjem pristupa lokaciji radi aktivacije.
8. Ako je Pretplatnik izabrao opciju samoinstalacije Satelitske opreme Telemacha, uručenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Telemach ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije EON SAT usluge, te tada počinju teći obračun i naplata EON SAT usluge. Pretplatnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje Satelitske opreme Telemacha prelazi na Pretplatnika u trenutku kad zaprimi Satelitsku opremu Telemacha. Telemach će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefona za pružanje pomoći. Pretplatnik je upoznat i suglasan da, ukoliko je inicijalno na Zahtjevu odabrao opciju instalacije Satelitske opreme od strane Telemacha koja se zasebno naplaćuje sukladno važećem Cjeniku Telemacha, nakon obavještanja o datumu instalacije, nema mogućnost naknadno zatražiti i promijeniti način instalacije EON SAT usluge, odnosno odabrati opciju samoinstalacije Satelitske opreme. Ako se nakon prvog pokušaja dostave Pretplatniku ne uspije uručiti samoinstalacijski paket, pokušat će se izvršiti još jedna dostava koja se neće naplatiti. Ako i nakon drugog pokušaja dostava bude neuspješna, svaki sljedeći pokušaj dostave naplatit će se Pretplatniku sukladno Cjeniku Telemacha.
9. Nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Telemachu Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Telemacha, na adresu Telemacha u Zagrebu, Planinska 2, u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Pretplatnik Telemachu uputio svoju izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora, odnosno, od dana kada su nastupile pravne posljedice raskida iz Općih uvjeta. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Telemachu Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Telemacha, Pretplatnik je dužan naknaditi Telemachu punu cijenu preuzete Satelitske opreme sukladno važećem Cjeniku Telemacha. U slučaju da Pretplatnik Telemachu naknadi punu cijenu preuzete Satelitske opreme sukladno važećem Cjeniku Telemacha, predmetna Satelitska oprema postaje vlasništvo Pretplatnika.
10. U svakom slučaju, nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Telemachu Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Telemacha najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je fakturirana naknada za Satelitsku opremu, na adresu Telemacha u Zagrebu, Planinska 2. U slučaju povrata Satelitske opreme u navedenom roku, naknada za Satelitsku opremu će biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik niti u navedenom roku ne vrati Telemachu Satelitsku opremu koja je u vlasništvu Telemacha, predmetna Satelitska oprema postaje vlasništvo Pretplatnika. Radi izbjegavanja svake dvojbe, u slučaju da Pretplatnik uputi Satelitsku opremu Telemachu nakon isteka roka navedenog u ovom stavku, takvo vraćanje neće biti prihvaćeno i Telemach će takvu, izvan roka zaprimljenu Satelitsku opremu vratiti Pretplatniku i/ili ga obavijestiti o načinu preuzimanja iste.
11. U slučaju krađe Satelitske opreme (cjelokupne ili bilo kojeg njezinog dijela) koju je Pretplatnik dobio na korištenje za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik se obvezuje, najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata od spomenutog događaja, o tome obavijestiti Telemach. U slučaju krađe Satelitske opreme, o čemu je Pretplatnik obavijestio nadležna tijela te o tome postoji zapisnik, Pretplatnik je dužan Telemachu nadoknaditi 80% (osamdeset posto)

protuvrijednosti Satelitske opreme (cijena iz Cjenika Telemacha), nakon čega će Pretplatniku biti omogućeno dobivanje nove Satelitske opreme na korištenje. Pretplatnik koji ne prezentira zapisnik o krađi dužan je nadoknaditi Telemachu protuvrijednost Satelitske opreme (ili njezinog dijela koji je ukraden) u punom iznosu cijene iz Cjenika Telemacha.

#### **Članak 6. EON SAT kuća**

1. Pretplatnik može ugovoriti korištenje dodatne satelitske opreme (do tri dodatna satelitska prijemnika sa satelitskom karticom i LNB) ako za to postoje tehničke mogućnosti.
2. Dodatna Satelitska oprema omogućit će Pretplatniku praćenje izabranog programskog paketa putem svih dodatnih satelitskih prijemnika, uz plaćanje mjesečne naknade za korištenje svakog od dodatnih satelitskih prijemnika u skladu s Cjenikom Telemacha. Ostatak dodatne Satelitske opreme iz ovog članka Pretplatnik dobiva na korištenje bez naknade. Predmetna Satelitska oprema daje se Pretplatniku na korištenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemacha, te se Pretplatnik obvezuje istu vratiti po prestanku Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju sukladno odredbama stavka navedenih u članku 5. ovih Uvjeta. U slučaju odabira ove pogodnosti, montažu predmetne Satelitske opreme može izvršiti isključivo ovlašteni zastupnik.
3. Instalaciju dodatne Satelitske opreme vrši ovlašteni zastupnik prema Cjeniku Telemacha.
4. Ako Pretplatnik ne podmiri sve naknade definirane ovim Uvjetima korištenja o njihovom dospijeću, Telemach zadržava pravo sukladno Općim uvjetima izvršiti deaktivaciju satelitske kartice, čime će i dodatna satelitska oprema biti stavljena izvan funkcije.

#### **Članak 7. Satelitska kartica**

1. Satelitska kartica smještena je u satelitskom prijemniku i ista se daje Pretplatniku na korištenje za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, a ostaje neotuđivo vlasništvo Telemacha.
2. Nakon zaključenja Pretplatničkog ugovora, a po inicijalnoj instalaciji (montaži) Satelitske opreme odnosno satelitskog prijemnika koju vrši ovlašteni zastupnik kod krajnjeg Pretplatnika, i nakon što se o tome potpišu pretplatnički dokumenti (revers ili izvješće o izvršenoj instalaciji, ovisno o izabranoj opciji iz članka 5. ovih Uvjeta korištenja), stječu se uvjeti za aktivaciju satelitske kartice koju obavlja ovlašteni zastupnik.
3. Pretplatnik je odgovoran za čuvanje i korištenje satelitske kartice. Pretplatnik je dužan čuvati karticu s pažnjom dobrog domaćina/gospodarstvenika, i ne smije je izlagati nepovoljnim vremenskim utjecajima (vlazi, toplini), presavijati, čistiti, niti na bilo koji način koristiti suprotno odredbama ovih Uvjeta korištenja. Svaki pokušaj umnožavanja ili bilo kakvog korištenja kartice suprotno odredbama ovih Uvjeta korištenja i Pretplatničkom ugovoru podliježe sankcijama predviđenim ovim Uvjetima korištenja. U slučaju neispravnog rada kartice, Pretplatnik se mora obratiti Telemachu.
4. U slučaju gubitka ili krađe kartice Pretplatnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 24 (dvadesetčetiri) sata, o tome obavijestiti Telemach kako bi se satelitska kartica odmah deaktivirala. Ako Pretplatnik o nastalom događaju izvijesti telefonskim putem, obvezuje se da će pisanim putem naknadno potvrditi gubitak ili krađu satelitske kartice. U razdoblju tijekom kojega satelitska kartica nije aktivna, Pretplatnički ugovor ostaje na snazi, kao i sve obveze Pretplatnika koje proizlaze iz Pretplatničkog ugovora, ovih Uvjeta korištenja i Cjenika Telemacha. U ovakvim slučajevima Telemach će pošti dostaviti pošiljku s novom satelitskom karticom, adresiranu na Pretplatnika, u roku od 72 (sedamdesetdva) sata od evidentiranja Pretplatnikove uplaćene naknade za novu satelitsku karticu, shodno Cjeniku Telemacha. Nakon primitka satelitske kartice, Pretplatnik kontaktira Telemach kako bi mu ista bila aktivirana.

5. U slučaju oštećenja satelitske kartice koje nije nastalo krivnjom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan karticu poštom dostaviti na adresu Telemacha Planinska 2. U roku od 72 (sedamdesetdva) sata od primitka kartice, Telemach će dostaviti pošti pošiljku adresiranu na Pretplatnika s novom satelitskom karticom za koju Pretplatnik ne plaća naknadu.
6. Satelitska kartica dana na korištenje Pretplatniku s kojim je zaključen Pretplatnički ugovor osobna je i neprenosiva, osim u slučaju kada se Telemach izričito pismeno suglasi s prijenosom prava i obveza iz Pretplatničkog ugovora s jednog Pretplatnika na drugoga. Nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Telemachu satelitsku karticu koja je u vlasništvu Telemacha, na adresu Telemacha u Zagrebu, Planinska 2, u roku od 14 (četnaest) dana od dana kada je Pretplatnik Telemachu uputio svoju izjavu o raskidu Pretplatničkog ugovora, odnosno, od dana kada su nastupile pravne posljedice raskida iz Općih uvjeta. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Telemachu satelitsku karticu koja je u vlasništvu Telemacha, Pretplatnik je dužan naknaditi Telemachu punu cijenu preuzete satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Telemacha. U slučaju da Pretplatnik Telemachu nadoknadi punu cijenu preuzete satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Telemacha, predmetna satelitska kartica postaje vlasništvo Pretplatnika.
7. U svakom slučaju, nakon prestanka ugovornog odnosa, Pretplatnik je dužan vratiti Telemachu satelitsku karticu koja je u vlasništvu Telemacha najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za satelitsku karticu, na adresu Telemacha u Zagrebu, Planinska 2. U slučaju povrata satelitske kartice u navedenom roku, naknada za opremu će biti stornirana. U slučaju da Pretplatnik u navedenom roku ne vrati Telemachu satelitsku karticu koja je u vlasništvu Telemacha, predmetna satelitska kartica postaje vlasništvo Pretplatnika.
8. Pretplatnik se obvezuje, sukladno postupku opisanom u prethodnom stavku, vratiti satelitsku karticu na zahtjev Telemacha, kao i u ostalim slučajevima predviđenim Pretplatničkim ugovorom. U suprotnom, primjenjuju se odredbe o nadoknadi njezine protuvrijednost sukladno Cjeniku Telemacha.

## Članak 8. Tehnički uvjeti za korištenje EON SAT usluge

1. Mjesto pokretanja satelitske platforme su postojeći satelitski transponderi B2, B3, 116, 118, 121, i 119 na satelitskoj lokaciji 16° East, sa sljedećim parametrima emitiranja: Transponder B2
  - Satelit: Eutelsat W2M (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10972.17 MHz
  - Polarizacija: vertikalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
  - Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
  - Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard Transponder B3
  - Satelit: Sesat 1 (15.8°E)
  - Polarizacija: Horizontalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.300 MSym/sec
  - Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=2/3
  - Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard Transponder 116
  - Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
  - Frekvencija odašiljanja: 10834.26 MHz
  - Polarizacija: vertikalna
  - Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec

- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard Transponder 118
- Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
- Frekvencija odašiljanja: 10872, 62 MHz
- Polarizacija: vertikalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27.500 MSym/sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=5/6
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard Transponder 121
- Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
- Frekvencija odašiljanja: 10930,16 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27,500 MSymbol/ sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC=3/4
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard Transponder 119
- Satelit: Eurobird 16 (15.8°E)
- Frekvencija odašiljanja: 10891,80 MHz
- Polarizacija: horizontalna
- Broj simbola u sekundi (symbol rate): 27,500 MSymbol/ sec
- Koeficijent zaštite podataka (forward error correction): FEC= ¾
- Sistem uvjetovanog pristupa programima: NDS Videoguard

#### **Članak 9.** Privremeno uključenje satelitske opreme

1. Telemach može temeljem pisanog obrazloženog zahtjeva Pretplatnika omogućiti privremeno uključenje Satelitske opreme te uporabu EON SAT usluge i to u slučajevima posebnih ili izvanrednih događaja, kao i u slučaju javnih okupljanja privremenog trajanja (politička, sportska, gospodarska, kulturna, vjerska okupljanja i proslave). Odredbe ovih Uvjeta korištenja u cijelosti se primjenjuju na privremeno uključenu EON SAT uslugu, osim u dijelu trajanja ugovornog odnosa. Telemach pridržava pravo naplate troškova privremenog uključanja Satelitske opreme te uporabu EON SAT usluge sukladno važećem Cjeniku Telemacha.

#### **Članak 10.** Privremeno isključenje satelitske opreme i/ili ograničenje EON SAT usluge bez zahtjeva pretplatnika

1. EON SAT ima pravo odmah i bez opomene privremeno ograničiti EON SAT uslugu, bez obzira na volju Pretplatnika, iz sljedećih razloga:
  - a) ako je Pretplatnik uklonio postojeću/instaliranu Satelitsku opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu Satelitsku opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
  - b) ako je priključena Satelitska oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Pretplatnik neovlašteno priključio Satelitsku opremu koja nije ugovorena;
  - c) ako je Pretplatnik omogućio drugoj osobi da svoju Satelitsku opremu neovlašteno spoji na Pretplatnikov fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju;
  - d) ako Pretplatnik ne omogući pregled Satelitske opreme u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva Telemacha ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna 2 (dva) puta

u roku od 20 (dvadeset) dana;

2. Ako Pretplatnik krši druge obveze iz Pretplatničkog ugovora ili ovih Uvjeta korištenja (osim neplaćanja pretplate ili cijene EON SAT usluge), ili ako je potrebno izvesti radove koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, Telemach ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Pretplatnika bezuspješno upozorio na kršenje Pretplatničkog ugovora, odnosno obavijestio Pretplatnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

**Članak 11.** Privremeno isključenje satelitske kartice i/ili ograničenje EON SAT usluge na zahtjev pretplatnika

1. Telemach će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, privremeno isključiti satelitsku karticu jedan put unutar jedne kalendarske godine, i to u trajanju do najviše šest mjeseci, dakle obustaviti pružanje EON SAT usluge, što će onemogućiti funkcionalnost i dodatne Satelitske opreme ako ju Pretplatnik koristi. Pretplatnik je dužan točno navesti vremensko razdoblje isključenja satelitske kartice. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja satelitske kartice na zahtjev Pretplatnika, Pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za EON SAT uslugu. Telemach će ponovno aktivirati Pretplatnikovu satelitsku karticu, odnosno nastaviti pružanje EON SAT usluge po prestanku razloga za privremeno isključenje satelitske kartice, odnosno prestanku razloga za ograničenje EON SAT usluge, uz mogućnost naplate ponovnog uključanja satelitske kartice sukladno važećem Cjeniku Telemacha.
2. Ako je Pretplatničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora, to razdoblje će se produljiti za vrijeme za koje je Pretplatnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen.

**Članak 12.** Kakvoća pružanja usluge

1. Telemach se obvezuje pružati EON SAT uslugu na razini kakvoće usluge i zadanih vrijednosti sukladno propisanim standardima u Republici Hrvatskoj i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. Telemach će obavljati mjerenja svih pokazatelja kakvoće EON SAT usluge, propisanim posebnim podzakonskim aktima, na način i prema postupku utvrđenom navedenim aktima.
2. Telemach ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Pretplatniku ili trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje prenosi Telemach prilikom pružanja EON SAT usluge.
3. Telemach nije odgovoran za prekide, stabilnost i kvalitetu EON SAT usluge koje su posljedica djelovanja treće osobe, za koje Telemach nije mogao znati niti ih je mogao spriječiti. Telemach ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu EON SAT usluge ako Pretplatnik, nakon prihvaćanja ovih Uvjeta korištenja, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj Satelitske opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.
4. Telemach nije odgovoran za slučajeve tehničkog onemogućavanja emitiranja pojedinih programskih sadržaja (tzv. zatamnjene programa) po nalogu trećih osoba koje imaju ekskluzivno pravo emitiranja predmetnih programskih sadržaja. Telemach nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvalitete EON SAT usluge koja je nastala radi održavanja vlastitog sustava, ali je dužan na primjeren način unaprijed obavijestiti Pretplatnike o prekidu, odnosno smanjenju kvalitete EON SAT usluge.
5. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće EON SAT usluge u djelokrugu odgovornosti Telemacha, a koju EON SAT nije uklonio u roku od 24 (dvadeset i četiri) sata od trenutka njezina utvrđivanja, Pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje EON SAT usluge,

umanjuje se njegova naknada za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se Pretplatnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom Telemacha, te Pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

6. Telemach može prekinuti distribuciju signala na najduže 72 (sedamdesetdva) sata kako bi se obavili nužni radovi popravka, održavanja, proširenja ili poboljšanja EON SAT usluge. Pretplatnik će biti obaviješten o prekidu distribucije signala najmanje 1 (jedan) dan unaprijed, putem b-maila (pojavljivanjem koverta na ekranu Pretplatnika čime mu se signalizira da je dobio poruku obavještenja do koje se dolazi tipkom na daljinskom upravljaču) ili putem OSD-a - ON SCREEN DISPLAY (kada mu se poruka obavještenja pojavljuje preko cijelog ekrana).
7. U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavku ovog članka, takav se prekid neće smatrati kršenjem Pretplatničkog ugovora ni osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Pretplatnički ugovor na snazi te je Pretplatnik obavezan plaćati mjesečnu naknadu, kao i ostale eventualne naknade u skladu s Cjenikom Telemacha.
8. U slučaju da Pretplatnik ima problema s korištenjem EON SAT usluge, može prijaviti kvar Službi za korisnike Telemacha, putem raspoloživih komunikacijskih kanala utvrđenih u Općim uvjetima. U slučaju kvara, Pretplatnik je obavezan omogućiti pristup opremi u cilju izvršenja potrebnih popravaka na adresi priključka. Ukoliko Pretplatnik onemogućiti pristup opremi, nema pravo podnošenja zahtjeva za umanjenjem mjesečnog računa. Ukoliko Pretplatnik odbije izlazak ovlaštenog tehničara na lokaciju, u cilju izvršenja popravaka, pretplatnik nema pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade.

### **Članak 13. Raskid pretplatničkog ugovora od strane Telemacha**

1. Telemach može raskinuti Pretplatnički ugovor, te ima pravo i deaktivirati satelitsku karticu u sljedećim slučajevima:
  - a) ako nakon sklapanja Pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Telemach nije u mogućnosti izvesti fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorenu EON SAT uslugu, odnosno ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Pretplatniku omogućile traženu razinu EON SAT usluge, a zbog tih bi okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Telemach mogao odbiti Zahtjev. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, Telemach će o tome obavijestiti Pretplatnika;
  - b) ako Pretplatnik omogućiti drugoj osobi neovlašteno korištenje satelitske kartice;
  - c) ako Pretplatnik koristi satelitsku karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket za koji se opredijelio;
  - d) ako Pretplatnik koristi satelitsku karticu i/ili Satelitsku opremu koju je dobio na korištenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
  - e) ako Pretplatnik prijevarno koristi EON SAT uslugu;
  - f) ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemacha, ili vlasnika programa ili trećih osoba, kao i ako Pretplatnik prekrši odredbe ovih Uvjeta korištenja u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;

- g) ako Telemach obustavi daljnje vršenje djelatnosti vezano uz distribuciju signala Pretplatnicima putem satelita, odnosno prestane s pružanjem EON SAT usluge, iz bilo kojeg razloga;
- h) ako Telemach, zbog razloga izvan njegove kontrole, ne bude u mogućnosti pružati EON SAT uslugu;
- i) ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik koristi EON SAT uslugu u nezakonite svrhe ili je zloupotrebjava nanoseći štetu Telemachu ili drugim osobama;
- j) iz razloga opisanih člankom 3. ovih Uvjeta korištenja (odbijanje Zahtjeva);
- k) u drugim slučajevima povrede obveza predviđenih ovim Uvjetima korištenja ili Općim uvjetima, Pretplatničkim ugovorom i Cjenikom Telemacha.

#### **Članak 14. Odgovornost za štetu**

1. Telemach nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite Satelitske opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih utjecaja. Pritom, ako uslijed takvih vanjskih utjecaja dođe do kvara ili štete na Satelitskoj opremi, koja je u vlasništvu Telemacha. Telemach će Pretplatniku pružiti besplatnu uslugu servisa te Satelitske opreme.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, Telemach ne snosi odgovornost za štetu koja je nastala događajima koji se kvalificiraju višom silom, uključujući, ali ne ograničavajući se na prirodne nepogode poput požara, potresa, poplave, oluje i uništenja dobara koje Telemach ili njezin osnivač nisu mogli spriječiti (primjerice krađa, namjerno ili nehajno oštećenje od trećih osoba i dr.). U takvim će slučajevima Telemach Pretplatniku pružiti uslugu servisa Satelitske opreme uz naplatu prema Cjeniku Telemacha.
3. Telemach se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid, ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kojeg razloga; poremećaje, prekide i zakašnjenja u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (preklapanja); svaku teškoću prijama signala vezanu uz mjesto i uvjete prijama ili uz neadekvatnu Satelitsku opremu; svaku promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Telemach i njezinog osnivača; svaku lošu instalaciju, loše funkcioniranje, neovlašteni servis satelitskog prijamnika ili lošu upotrebu Satelitske opreme, kao i korištenje satelitske kartice od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih Uvjeta korištenja.
4. Telemach se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Uvjetima korištenja, a koji proizlaze iz slučajeva više sile, kao i događaja, propuštanja ili nesreća koji su izvan kontrole Telemacha, uključujući ali ne ograničavajući se na požar, potres, poplavu, oluju i uništenje dobara koje Telemach ili njezin osnivač nisu mogli spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), izvanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opće opasnosti, nestanak struje, karantene, epidemije i pandemije bolesti, zagađenje, vanjske transmisijske utjecaje zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni s lansiranjem satelita, kvar satelita, havariju na zemaljskoj stanici zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i slično.
5. Telemach ne odgovara za štetu koju Pretplatnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja EON SAT usluge, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju došlo zbog grube nepažnje ili namjere Telemacha.

6. Pretplatnik je suglasan da postoji mogućnost da EON SAT usluga neće uvijek biti dostupna i da Telemach ne odgovara za time nastalu štetu.
7. Pretplatnik je odgovoran Telemachu za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene Satelitske opreme. Pretplatnik je također odgovoran za štetu koja nastane na Satelitskoj opremi u vlasništvu Telemacha zbog neispravnog rukovanja tom Satelitskom opremom – dakle rukovanja koje nije u skladu s dobivenim uputstvima – kao i u svim ostalim slučajevima kad je šteta nastala krivnjom Pretplatnika. U takvim je slučajevima Pretplatnik dužan snositi cjelokupni trošak popravka i/ili zamjene dijelova Satelitske opreme te troškove dolaska i rada tehničara sukladno Cjeniku Telemacha. Navedeni će trošak i uvjeti plaćanja biti izraženi na mjesečnoj fakturi.
8. Telemach će, na zahtjev Pretplatnika, izvršiti i servis Satelitske opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika ili će Pretplatniku, na njegov zahtjev, pružiti i uslugu druge vrste potrebnih radova na takvoj opremi. Takve su usluge podložne naplati prema Cjeniku Telemacha.
9. Telemach ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom pretplatničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih neosporenih računa ili kršenja ovih Uvjeta korištenja.

#### **Članak 15. Nedoželjeno ponašanje Pretplatnika**

1. Pretplatnik se obvezuje koristiti Satelitsku opremu i satelitsku karticu u skladu s odredbama predviđenim ovim Uvjetima korištenja, na području Republike Hrvatske. U slučaju da se Pretplatnik ne pridržava ove obveze, može mu se jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor.
2. Svi programi (TV kanali) EON SAT usluge zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili iskorištavanje programa na drugi način i u bilo koju svrhu, osim za Pretplatnikovu osobnu kućnu upotrebu.
3. 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 obiteljskim prostorijama. Pretplatnik se obvezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Pretplatničkim ugovorom i Cjenikom Telemacha, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, dužan je platiti ugovornu kaznu u iznosu od 18.000,00 kuna za svaki drugi oblik distribucije (kablovski, bežični i bilo koji drugi), odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištavanje programa, a Pretplatnički ugovor bit će mu otkazan, i od Pretplatnika će biti zahtijevana naknada svake štete, izravne ili neizravne, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa.
4. Također, svaki pokušaj i/ili umnožavanje satelitske kartice podliježe plaćanju ugovorne kazne u iznosu od 18.000,00 kuna za svaki takav pojedinačan slučaj.
5. Plaćanje ugovorne kazne ili naknade štete Telemachu ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa, kao ni nositeljima prava intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava, u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja satelitske kartice.
6. Pretplatnik je dužan koristiti EON SAT uslugu uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemacha, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, videozapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemacha, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obvezuje osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih

posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

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

#### **Članak 16.** Prihvaćanje Uvjeta korištenja

1. Potpisivanjem Zahtjeva za uslugu odnosno sklapanjem Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik potvrđuje da je suglasan s odredbama ovih Uvjeta korištenja te da ih prihvaća u cijelosti.
2. Telemach nije odgovoran za eventualnu štetu koja Pretplatniku može nastati uslijed nepridržavanja ovih Uvjeta korištenja.

#### **Članak 17.** Završne odredbe

1. Uvjeti korištenja EON SAT usluge primjenjuju se sukladno Općim uvjetima i objavljuju se putem internet stranice Telemacha. Telemach pridržava pravo izmjene Uvjeta korištenja, kao i izmjene uvjeta utvrđenih važećim Cjenikom uz objavu istih i poštivanje pretplatničkih prava sukladno Općim uvjetima i primjenjivim zakonskim propisima.

Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu i primjenjuju se od 8. svibnja 2024.