

# ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Viasat

Gäller från och med 2009-06-01 tills vidare

## 1. Allmänt.

Dessa allmänna bestämmelser reglerar villkoren för Viasat ABs (operatören) förmedling i Sverige av TV-kanaler, tjänster och produkter som från tid till annan tillhandahålls av operatören till konsument genom IP-baserad distribution över datanät med stor bandbredd ("broadbandsnät"). De allmänna bestämmelserna gäller enbart för operatörens avtal med kund ("kunden") om abonnemang på operatörens kanalutbud, tjänster och produkter ("abonnemang"). De allmänna bestämmelserna gäller för avtalet i den mån inte annat särskilt har avtalats mellan operatören och kunden. Avtal avseende abonnemang beviljas inte personer under 18 år. Operatören förbehåller sig rätten att vägra ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning.

## 2. Särskilda förutsättningar.

Operatören tillhandahåller abonnemanget genom IP-baserad distribution över bredband i samarbete med Serverado AB ("nätleverantören"). För att kund skall kunna ta emot sändningar av operatörens kanalutbud och andra tjänster måste kundens bostad vara ansluten till nätleverantörens bredbandsnät via ett sk fastighetsnät (LAN) installerat i den fastighet där kunden skall nyttja abonnemanget. Avtalet och dessa allmänna bestämmelser gäller endast mellan kund och operatören. Avtalet förutsätter att kunden ingått särskilt avtal med nätleverantören gällande Grundabonnemang.

## 3. Kundtjänst, information och meddelanden.

Vid allmänna frågor och för information om avtalet, operatörens kanalutbud och tjänster samt nätleverantörens bredbandsnät hänvisas kund att kontakta nätleverantörens kundtjänst, telefon: 08 – 5000 57 77. Allmän information avseende bland annat priser och abonnemangspaket finns även tillgängligt på nätleverantörens hemsida ([www.serverado.se](http://www.serverado.se)).

Meddelanden från kunden till operatören enligt detta avtal skall skickas till nätleverantörens kundtjänst Serverado AB, Hammarby fabriksväg 23, 12033 Stockholm, såvida operatören inte skriftligen informerat kunden om annan adress. Sådan ny adress skall tillämpas av kunden senast fjorton (14) dagar efter det att operatören avsänt meddelande om adressändring. Information, fakturor och andra meddelanden från operatören eller nätleverantören till kunden kommer att sändas till den adress som angivits av kunden vid beställning av abonnemanget. Kunden skall utan dröjsmål skriftligen informera kundtjänst om adressändring. Ny kundadress skall tillämpas av operatören och nätleverantören senast fjorton (14) dagar efter det att kundtjänst har mottagit sådant skriftligt meddelande från kunden. Så länge kunden inte informerar kundtjänst om adressändring i enlighet med denna punkt 3 har operatören och nätleverantören rätt att betrakta den av kunden senast angivna adressen som korrekt kundadress.

## 4. Abonnemang.

Under den tid avtalet gäller har kunden rätt att teckna abonnemang på avgiftsbelagda kanaler ur operatörens från tid till annan gällande kanalutbud. För varje abonnemang som kunden tecknar gäller de särskilda villkor för abonnemanget som står i avtalet. Operatören kan även erbjuda tillvalskanaler, vilka inte kan beställas för sig utan förutsätter att kunden har tecknat något av operatörens abonnemang. Operatören har rätt att genom utskick av brev, via e-mail, sms eller genom publicering via TV vidta ändring i ordinarie kanalutbud om ändringen föranleds av att avtal inte kommer till stånd med berört kanalbolag, på grund av att avtal med kanalbolag eller annan underleverantör skulle medföra väsentligt ökade kostnader för operatören eller på grund av myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning. För det fall ändringen innebär en väsentlig förändring av operatörens kanalutbud eller väsentlig förändring av innehållet i en enskild kanal har kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från tidpunkten för förändringen. Kunden har i så fall rätt att återfå abonnemangsvavgift för den resterande tid för vilken kunden har betalat i förskott till operatören. Kundens uppsägning skall för att äga giltighet vara operatören tillhanda inom 30 dagar från det att kunden blivit underrättad om operatörens ändring.

## 5. Upphovsrätt m.m.

Kunden svarar för att varken han själv eller annan nyttjar kanaler, tjänster eller utrustning som tillhandahålls honom enligt avtalet för annat än enskilt bruk samt att varken han själv eller annan nyttjar eller förfogar häröver i strid med upphovsrättslig eller annan lagstiftning eller i strid mot avtalet eller dessa allmänna bestämmelser. Brott mot det nu sagda skall alltid anses som ett väsentligt brott mot avtalet samt ge operatören rätt att stänga av eller begränsa kundens utbud. Brott mot denna bestämmelse kan även medföra skadeståndsskyldighet för kunden. Kanalerna och tjänsterna får bara nyttjas av ett hushåll och endast för individuell mottagning av de kanaler och tjänster som omfattas av kundens gällande abonnemang hos operatören. Kunden får inte vidareända

operatörens kanalutbud till digitalbox eller annan utrustning utanför det egna hushållet eller på annat sätt använda utrustning som möjliggör mångfaldigande av kanalutbudet utan operatörens godkännande.

## **6. Avgifter.**

Avgifter för abonnemang utgår enligt vid tiden för avtalets ingående gällande prislista. Priser finns tillgängliga på [www.serverado.se](http://www.serverado.se). Vid förlängning av avtalet enligt punkt 11 kan avgifterna komma att ändras för den nya abonnemangsperioden. Sådan avgiftsändring kan också göras under pågående abonnemangsperiod för avtal och abonnemang som har förlängts att gälla tills vidare (se punkt 11 nedan om förlängning tills vidare).

Avgiftsändring förutsätter att avisering härom sker skriftligen senast 60 dagar före ikraftträdandet av avgiftsändringen. Avgiftsändring får även ske med kortare varsel och under pågående abonnemangsperiod om operatörens kostnader för att distribuera kanalutbudet ökar till följd av ändrade skatter eller allmänna avgifter, valutaförändringar, ändrade avgifter till kanalbolag, myndighets beslut, förändringar av lag eller annan författning och avgiftsändringen avser ett belopp som högst motsvarar kostnadsökningen. Om kunden inte accepterar avgiftsändring, har kunden rätt att säga upp och fråntråda avtalet med verkan från den tidpunkt ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägning av avtalet sker dessförinnan. Med avgiftsändring enligt ovan avses även introduktion av ny avgift. Operatören har rätt att debitera avgift för kontoutdrag och faktureringsavgift

## **7. Betalning samt dröjsmål med betalning m.m.**

Tillämpliga avgifter faktureras i förskott av nätleverantören (Serverado AB). Då autogiro valts som betalningsform förbinder sig kunden att underteckna nödvändiga handlingar och hålla tillräckliga belopp tillgängliga på kontot för att täcka fakturabeloppet. Betalning skall vara nätleverantören tillhanda senast den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har nätleverantören rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (f n referensräntan med tillägg av åtta procentenheter), lagstadgad påminnelseavgift och i förekommande fall lagstadgad inkassoavgift. Om betalning inte kommit nätleverantören tillhanda senast 15 dagar efter den förfallodag som anges på fakturan förbehåller sig operatören rätten att avbryta eller begränsa kundens tillgång till eller användande av operatörens kanal- eller tjänsteutbud. Vid av- och påslagning av signalen har operatören rätt att ta ut en signalavgift (f n 100 kr) på grund av operatörens merarbeten. Operatören har vidare rätt att säga upp avtalet i dess helhet till omedelbart upphörande i fall då kunden är i dröjsmål med mer än 30 dagar avseende mer än en ringa del av abonnemangsavgiften (se punkt 11).

## **8. Personuppgifter.**

Kunden är införstådd med och samtycker till att de personuppgifter som kunden lämnar till operatören eller som annars framkommer vid beställning av tjänster kommer att behandlas av operatören, nätleverantören och/eller annat bolag inom den företagsgrupp operatören tillhör i syfte att fullgöra avtalet med kunden, avtal som kunden med utnyttjande av de tjänster som tillhandahålls av operatören ingår med samarbetspartners till operatören, för marknadsföringsändamål samt för statistiska ändamål. Ett lämnat samtycke kan när som helst återkallas av kunden. Kunden har också rätt att skriftligen motsätta sig direkt marknadsföring. Efter skriftlig begäran har kunden, en gång per kalenderår, rätt att få besked om personuppgifter som rör kunden behandlas eller ej samt, om så är fallet, om vilka uppgifter som har behandlats, varifrån dessa uppgifter har hämtats, ändamålen med behandlingen och till vilka kategorier av mottagare som uppgifterna lämnats ut. Kunden har också rätt att begära att operatören snarast korrigerar eller utplånar felaktiga eller ofullständiga personuppgifter.

## **9. Störningar och avbrott.**

Kunden har rätt till proportionell återbetalning eller kreditering av abonnemangsavgift vid störningar eller avbrott, avseende en kanal ingående i kundens abonnemang, som varat under en sammanhängande period av minst 12 timmar, om störningarna eller avbrottet kan hänföras till operatören. Ersättning beräknas från den tid då kunden anmälde felet till kundtjänst. Härutöver har kunden ingen rätt till ersättning för störningar eller avbrott. Ersättning under viss månad utgår endast om ersättningen totalt överstiger 25 kronor.

## **10. Ansvarsbegränsning.**

Utöver kompensation enligt punkt 9 ovan ansvarar operatören för förlust eller skada till följd av avtalet endast om operatören handlat vårdslöst. Operatören ansvarar dock inte i något fall för indirekt förlust eller skada eller för förlust av data såvida inte operatören handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

Operatören tar inget ansvar för funktionen av den digitalbox kunden använder. Vid bristande funktion i digitalboxen hänvisas kunden till aktuell återförsäljare eller digitalboxens tillverkare.

## **11. Avtalstid och upphörande.**

Avtalet gäller för den abonnemangsperiod som anges i avtalet och fortsätter att gälla tills vidare om kunden inte säger upp avtalet inom nedan angiven uppsägningstid. Vid tecknande av ett eller flera tilläggsabonnemang justeras abonnemangsperioden för det underliggande abonnemanget. Om uppsägning inte sker senast 30 dagar före gällande abonnemangsperiods utgång, förlängs avtal och abonnemang tills vidare med rätt till uppsägning till det månadsskifte som inträffar tre månader efter utgången av den månad uppsägningen sker. Uppsägning av ett eller flera tilläggsabonnemang enligt punkt 12 måste alltid avse senast tecknade tilläggsabonnemang. Vid förlängning av avtalet tillämpas de avgifter och övriga avtalsvillkor som är gällande när den nya abonnemangsperioden börjar löpa eller som har aviserats kunden inför ingången av den nya abonnemangsperioden. Med undantag för vad som särskilt anges i dessa allmänna bestämmelser återbetalas ej av kunden erlagda avgifter vid uppsägning av avtalet. Uppsägning av avtalet från kundens sida skall ske genom meddelande till nätleverantörens kundtjänst per telefon 08 – 5000 57 77 eller skriftligen till Serverado AB, Hammarby Fabriksväg 23, 120 66 Stockholm. Operatören har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande och kräva skadestånd, om kunden trots skriftlig påminnelse är i dröjsmål med mer än 30 dagar avseende mer än en ringa del av abonnemangsavgiften eller om kunden på annat sätt väsentligen åsidosätter vad som anges i avtalet.

### **12. Hela Huset-abonnemang.**

Med Hela Huset-abonnemang kan kunden ta del av det kanalutbud som kunden abonnerar på i upp till fyra digitalboxar, genom att teckna upp till tre tilläggsabonnemang. Detta förutsätter att kunden införskaffar lika antal digitalboxar och tilläggsabonnemang. Samtliga boxars funktion är knuten till person, adress och hushåll som angivits för det underliggande abonnemanget. Användning av tilläggsabonnemangen på annan adress och/eller i annat hushåll än som angivits för det underliggande abonnemanget skall alltid anses som ett väsentligt brott mot avtalet (se även punkt 6 angående ansvar för kort mm). Om inte annat avtalats, gäller för tilläggsabonnemang dessa allmänna bestämmelser i tillämpliga delar. Särskilda bestämmelser avseende avtalstid för och uppsägning av ett eller flera tilläggsabonnemang finns i punkt 11 ovan.

### **13. Annan utrustning.**

Om kunden är bredbandskund hos en bredbandsleverantör kan kund komma att behöva särskild utrustning för att kunna nyttja abonnemanget samtidigt med andra tjänster som erbjuds av bredbandsleverantören. Information om sådan utrustning lämnas av kundtjänst. Kunden ansvarar själv för anskaffande av sådan utrustning.

### **14. Ändringar m.m./överlåtelse.**

Utöver vad som i övrigt anges i dessa allmänna bestämmelser förbehåller sig operatören rätten att med minst 90 dagars skriftligt varsel göra ändringar i eller tillägg till dessa allmänna bestämmelser. Om kunden inte accepterar aviserad villkorsändring till nackdel för kunden har kunden rätt att säga upp och frånträda avtalet med verkan från den tidpunkt ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägning av avtalet har skett dessförinnan. Operatören har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till annan. Kunden har rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt avtalet till annan som uppfyller villkoren för att bli kund hos operatören. Kundens överlåtelse av avtalet får dock ske först efter sedvanlig kreditprövning av den övertagande kunden och den övertagande kunden har godkänt dessa allmänna bestämmelser och förbundit sig att tillträda avtalet i kundens ställe. Operatören har rätt att ta ut en administrativ avgift (f n 195 kr) vid kundens överlåtelse av avtalet.

### **15. Flytt.**

Kund som flyttar från sin bostad till annan bostad som är ansluten till nätleverantörens fastighetsnät får under förutsättning att sådant fastighetsnät bedöms av operatören hålla sådan kvalitet som är nödvändig för distribution av operatörens kanalutbud, tjänster och produkter, flytta abonnemanget till den nya bostaden. Vid sådan flytt äger nätleverantören rätt att debitera kunden en administrationsavgift enligt vid var tid gällande prislista. Kunden skall snarast möjligt, dock senast 30 dagar före sådan flytt, meddela kundtjänst och lämna erforderlig information för att nätleverantören skall kunna administrera flytt av abonnemanget.

### **16. Tvister.**

Vid tvist mellan operatören och kunden skall parterna i första hand försöka lösa tvisten genom överenskommelse. Om parterna inte kan enas, kan tvisten avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden, i den mån nämnden är behörig att pröva frågan och tvisten lämpar sig för nämndens prövning. Part har dock alltid rätt att väcka talan vid allmän domstol.