

# Allmänna villkor för digital-tv via parabol

Gäller från och med 2017-03-01 och tillsvidare.

## 1. ALLMÄNT

De här allmänna villkoren gäller då Canal Digital Sverige AB ("CD") tillhandahåller abonnemang, programtjänster och programpaket ("Tjänsterna"), CA-modul, parabol, digitalbox samt annan teknisk utrustning som krävs för att tillgodogöra sig Tjänsterna ("Hårdvaran"), sådan app som Kunden kan använda för att ta del av Tjänsterna ("Appen") och programkort ("Kortet") till en privatperson ("Kunden"). De allmänna villkoren och övriga handlingar som utgör en del av parternas överenskommelser såsom specialbestämmelser i samband med ett visst erbjudande ("Specialbestämmelserna") och CD:s vid var tid gällande prislista bildar tillsammans "Avtalet". Om de allmänna villkoren och Specialbestämmelserna inte stämmer överens ska Specialbestämmelserna ha företräde. Bara den som är minst 18 år får teckna Avtalet. CD:s fullgörande av Avtalet förutsätter att Kunden har en egen parabol. Tjänsterna får inte användas i näringsverksamhet och är avsedda att användas i Sverige. CD kan före eller efter att Avtalet tecknas göra en kreditprövning. Med anledning av en sådan kreditprövning kan CD vägra att teckna Avtalet eller frånträda det.

## 2. HÅRDVARA OCH KORT

Tjänsterna sänds i kodad form. För att kunna ta del av Tjänsterna behöver Kunden därför en Hårdvara och ett Kort. Kunden köper Hårdvaran (delbetalning eller kontant) från CD. Kortet tillhandahålls av CD under den tid Avtalet gäller. Kunden ansvarar själv för installation av Hårdvaran och Kortet, om inte CD och Kunden avtalat om något annat.

## 3. UPPDATERING AV HÅRDVARA OCH APP SAMT BYTE AV KORT

CD kan ladda ner ny programvara till Hårdvaran eller Appen för att komplettera eller förbättra Hårdvarans funktion. Under tiden då ny programvara laddas ner till Hårdvaran eller Appen kan det förekomma störningar och avbrott i Tjänsterna. För sådana störningar och avbrott har Kunden rätt till ersättning från CD under de förutsättningar som anges i punkt 13. CD kan vid t.ex. ändrad sändningsteknik eller av säkerhetsskäl byta ut Kortet. Vid utbyte av Kortet kan Kunden behöva en ny Hårdvara för att kunna se samma utbud som tidigare. CD har inget ansvar för Hårdvaran om Hårdvaran inte har köpts av CD. Om Avtalet mellan CD och Kunden gäller tillsvidare kan Kunden välja att köpa en ny Hårdvara av CD eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

## 4. ANSVAR FÖR HÅRDVARA OCH KORT

Om ett Kort eller en Hårdvara skadas eller inte fungerar ska Kunden meddela CD så snart Kunden upptäckt detta. Kunden ska i vart fall alltid meddela CD inom skälig tid. En Hårdvara eller ett Kort som inte fungerar på grund av fabrikationsfel eller transportskada repareras eller byts ut kostnadsfritt enligt konsumentköplagens bestämmelser. CD avgör vilken åtgärd som är lämpligast. Vid fel som uppstått på en box inom 24 månader, och som inte kan åtgärdas genom felsökning, byter CD ut boxen utan kostnad. Detta gäller dock inte om det anmälda felet beror på onormal användning, åverkan, olyckshändelse eller att Kunden inte har följt CD:s instruktioner. Om felaktig Hårdvara ska bytas ut, får Kunden en ersättningshårdvara av CD. Om förlust eller skada av Hårdvaran eller Kortet beror på något som Kunden ansvarar för, ska Kunden betala en avgift för en ny Hårdvara eller ett nytt Kort enligt vid var tid gällande prislista. CD ansvarar inte för att ersätta Kundens eventuella förlust av material som spelats in på en Hårdvara. CD vill även upplysa om att det inte är tekniskt möjligt att överföra inspelat material till en annan Hårdvara eller annat tekniskt medium.

## 5. ANSVAR VID PROVA PÅ KAMPANJ PÅ HÅRDVARA

Följande avsnitt om ansvar för Hårdvara gäller endast då Kunden tagit del av en s.k. prova på kampanj på Hårdvaran. Kunden får använda och prova Hårdvaran under den period som avtalats i det enskilda fallet. Under denna provotid ska Kunden behandla Hårdvaran med den försiktighet som krävs för att undvika skador och förslitning utöver vad som kan anses utgöra vanligt slitage vid normal användning. I annat fall riskerar Kunden att bli ersättningskyldig för den värdeminskning som den oförsiktiga användningen inneburit. Ersättningskyldigheten kan uppgå till motsvarande Hårdvarans fulla värde.

## 6. PIN-KOD OCH LÖSEWORD

Kunden får vid abonnemangsstart en tillfällig PIN-kod och ett lösenord som Kunden genast ska ändra till valfri egen PIN-kod och lösenord. PIN-koden och lösenordet används för att ta del av Tjänsterna. PIN-koden och lösenordet ska därför förvaras så att obehöriga inte hittar dem. Om någon obehörig får reda på PIN-koden eller lösenordet ska Kunden genast byta kod och lösenord och kontakta CD. Om Kunden förlorar Kortet ska förlusten genast anmälas till CD. Kunden är betalningsansvarig för varje Tjänst som beställs med Kundens PIN-kod eller lösenord om Kunden inte anmält eventuell förlust till CD.

## 7. AVGIFTER OCH BETALNING

Vid var tid gällande prislista finns på [www.canaldigital.se](http://www.canaldigital.se) ("Prislistan"). Av Prislistan framgår vilka avgifter som betalas månadsvis i förskott och vilka avgifter som betalas enligt specifikation månadsvis i efterskott. Betalning kan ske via autogiro, pappersfaktura eller e-faktura. För pappersfaktura

betalar Kunden ett tillägg enligt Prislistan. Fakturans förfallodag inträffar alltid den sista vardagen i månaden. Vid försenad betalning har CD rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Om betalning inte inkommit senast den dag som anges i påminnelsen har CD rätt att avaktivera Kortet. Vid avaktivering av Kortet på grund av utebliven betalning eller väsentligt avtalsbrott har CD rätt att ta ut en administrationsavgift enligt Prislistan. Kortet aktiveras igen när CD fått full betalning för förfallna belopp. CD har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden enligt punkt 21 om Kundens dröjsmål med betalningen kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen. Vid dröjsmål med betalningen avseende delbetalningsköp av Hårdvara gäller vad som föreskrivs i punkt 21. Om Kunden betalat för mycket till CD korrigeras skillnaden genom avdrag på kommande månadsavgift.

## 8. ÄNDRINGAR I AVGIFTER ELLER ANDRA VILLKOR

CD kan ändra avgifter eller andra villkor i Avtalet genom skriftligt meddelande till Kunden. Ändringar som är till nackdel för Kunden ska meddelas Kunden en månad innan ändringen träder i kraft. I fråga om Avtal med viss angiven bindningstid får en sådan ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Sådan ändring får dock alltid ske under bindningstiden, med kortare varsel än en månad, om ändringen föresakas av nya eller ändrade skatter eller allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning, satellit- eller transponderfel eller ändrade villkor i förhållande till programbolag eller annan underleverantör på grund av force majeure-förhållanden. Vid ändring som är till nackdel för Kunden får Kunden säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft, utan att behöva betala slutavgift enligt punkt 20. Sådan uppsägning ska ha inkommit till CD senast en månad efter det att Kunden informerades om ändringen. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av CD måste Hårdvaran vid sådan uppsägning slutbetalas eller returneras till CD.

## 9. ÄNDRINGAR I UTBUD

CD kan ändra utbudet av Tjänster genom skriftligt meddelande till Kunden en månad innan ändringen träder i kraft. I fråga om Avtal med viss angiven bindningstid får en sådan ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Ändring i utbudet som orsakas av att ett programbolag ändrar i utbudet eller av att avtal med programbolag upphör eller blir väsentligt dyrare för CD får dock alltid ske. En sådan ändring ska meddelas Kunden när det står klart för CD att ändringen kommer att ske. Vid en ändring som innebär en väsentlig förändring av utbudet får Kunden säga upp Avtalet att upphöra tidigast från det att ändringen träder i kraft, utan att behöva betala slutavgift enligt punkt 20. Sådan uppsägning ska ha inkommit till CD senast en månad efter det att Kunden informerades om ändringen. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av CD måste Hårdvaran slutbetalas eller returneras till CD.

## 10. AUTOGIRO OCH E-FAKTURA

CD använder Bankgirocentralens villkor för autogiro och Nordeas villkor för e-faktura. Kunden kan kontakta sin bank eller CD för att få mer information om autogiro och e-faktura.

## 11. ANMÄLAN AV ADRESSÄNDRING OCH NYA KONTAKTUPPGIFTER

Om Kunden flyttar ska Kunden genast anmäla adressändring, på "Min sida" eller i mailformulär på CD:s hemsida eller genom att kontakta kundservice. CD kommer att börja använda den nya adressen för fakturering och kundinformation inom 14 dagar efter att anmälan har mottagits. Om betalning kommer in för sent på grund av felaktiga adressuppgifter ansvarar Kunden för betalningsdröjsmål enligt punkt 7. Kunden ska också ersätta CD för kostnader för påminnelser och administration. Kunden ska även informera CD om ändrade kontaktuppgifter, såsom telefonnummer och e-postadress.

## 12. OTILLÅTEN ANVÄNDNING

Kunden får inte utan skriftligt godkännande från CD använda Kortet i eller tillsammans med utrustning som inte är godkänd av CD eller som möjliggör eller underlättar avkodning av signaler och otillåtet utnyttjande av abonnemangsinformation. Kunden får inte heller vidareända eller på annat sätt göra det möjligt för personer som inte är skrivna på samma adress som Kunden att självständigt använda Tjänsterna. Kunden får inte heller själv använda, eller möjliggöra för annan att använda Tjänsterna i kommersiellt syfte. Kunden ansvarar vidare för att varken Kunden eller annan använder Tjänsterna i strid med dessa allmänna villkor eller upphovsrättslig eller annan lagstiftning. Brott mot denna bestämmelse ska alltid anses som ett väsentligt avtalsbrott och innebär att CD får avaktivera Kortet eller på annat sätt hindra att den otillåtna användningen fortsätter. Vid överträdelse av denna bestämmelse har CD rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Kunden kan även bli skyldig att betala skadestånd till CD och ersätta CD för rättegångskostnader.

## 13. STÖRNINGAR OCH SÄNDNINGSAVBROTT

Kunden har vid störningar eller sändningsavbrott i Tjänsterna rätt till ett avdrag på abonnemangsavgiften som motsvarar störningens eller avbrottets längd. Avdrag medges inte för kortare störningar eller avbrott än vad som motsvarar 30 kronor för en månad. Störningen eller sändningsavbrottet ska anses börja då Kunden anmäler felet till CD. Kunden har bara rätt till avdrag om störningen eller sändningsavbrottet beror på CD eller berört programbolag. Störd eller utebliven hyrfilm eller Dagsbiljett krediteras dock alltid helt, om inte orsaken till felet ligger utanför CD:s kontroll.

#### 14. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter som Kunden lämnar till CD eller som CD annars samlar in i samband med Kundens kontakter med CD eller vid användningen av Hårdvaran, Kortet eller Tjänsterna kommer att lagras och behandlas elektroniskt av CD. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att använda uppgifterna för att uppfylla Avtalet med Kunden samt som underlag för fakturering, statistik, redovisning, marknadsföring, marknadsundersökningar, administration eller uppföljning och kontroll av kundservice/tjänster. Om Kunden beställer varor eller tjänster genom CD, kommer uppgifter att lämnas vidare till den som erbjuder varorna eller tjänsterna. Uppgifter kan även för ovan angivna ändamål komma att lämnas ut till bolag i CD:s koncern eller CD:s samarbetspartners. Genom att teckna Avtalet samtycker Kunden till att CD behandlar Kundens personuppgifter för dessa syften. Kunden kan när som helst skriftligen anmäla till CD att personuppgifter om Kunden inte ska behandlas för direkt marknadsföring. Kunden kan efter skriftlig begäran kostnadsfritt en gång per år få information om hur Kundens personuppgifter behandlas. Kunden kan även begära att personuppgifter som inte har behandlats i enlighet med personuppgiftslagen rättas, blockeras eller raderas. Som ett helägt dotterbolag till Telenor, följer CD även Telenor-koncernens policy för behandling av personuppgifter, som finns tillgänglig här [www.telenorgroup.com/privacy](http://www.telenorgroup.com/privacy).

#### 15. REKLAMATION

Vid fel avseende Tjänst, Hårdvara eller Kort ska Kunden meddela CD så snart Kunden upptäckt felet. Kunden ska i vart fall alltid meddela CD inom skälig tid. Reklamation kan företrädesvis ske via telefon 0770 33 22 11. Reklamation kan även skickas med namn och adress samt kundnummer eller personnummer, per post eller e-post till CD.

#### 16. ANSVARSBEGRÄNSNING

CD ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust på grund av avtal med tredje man, förlust i näringsverksamhet eller annan indirekt skada, om inte CD handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt. För innehållet i Tjänsterna ansvarar respektive programbolag och inte CD. CD ansvarar bara för direkt skada om skadan orsakats av att CD agerat vårdslöst. Begränsningarna av CD:s ansvar gäller inte vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

#### 17. FORCE MAJEURE

Part är inte skyldig att betala skadestånd eller fullgöra Avtalet om skadan eller underlåtenheten beror på hinder utanför dennes kontroll. Som hinder räknas myndighets åtgärd eller underlåtenhet, ny lagstiftning, arbetskonflikt, krig, upplopp, sabotage, atmosfäriska förhållanden, extrema väderförhållanden, brand, explosion, naturkatastrof, olyckshändelse eller annan omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunnat övervinna.

#### 18. ÅNGERRÄTT

Följande avsnitt om ångerrätt gäller endast i de fall då köpet har skett på distans eller utanför CD:s affärslokaler enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har i dessa fall rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) utan att några särskilda skäl anges, om detta sker inom 14 dagar från Avtalets ingående (ångerfristen). Ångerrätten innebär att Avtalet frånträds, Tjänsterna upphör samt att den tillhörande Hårdvaran och Kortet ska skickas tillbaka till CD. Kunden står för fraktkostnaden. Kundens ångerrätt är inte villkorad av Hårdvarans och Kortets skick vid tidpunkten för återlämnande till CD. Däremot kan Kunden bli skyldig att betala ersättning motsvarande värdeminskningen för Hårdvaran och Kortet om Kunden hanterat Hårdvaran och Kortet i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion. Kunden kan även bli skyldig att ersätta en andel av det avtalade priset för en Tjänst som delvis tillhandahållits innan Kunden utövade sin ångerrätt. Kunden utövar ångerrätten genom att lämna meddelande till CD inom ångerfristen, företrädesvis via telefon 0770 33 22 11. Kunden kan också lämna meddelande per post eller epost till CD och kan då använda sig av Konsumentverkets standardformulär som finns tillgängligt på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

#### 19. AVTALSPERIOD

Avtalet gäller under en inledande avtalsperiod om 12 eller 24 månader. Om inte Kunden eller CD säger upp Avtalet senast en månad före avtalsperiodens slut gäller Avtalet därefter tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Avtalet upphör dock tidigast vid utgången av den kalendermånad som infaller vid eller efter uppsägningstidens slut. För Kund som ingått Avtal med CD efter den 1 augusti 2016, förlängs Avtalet att gälla tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om en månad.

#### 20. UPPSÄGNING FRÅN KUND

Om Kunden säger upp Avtalet i förtid under den inledande avtalsperioden eller under avtalsperiod enligt särskilt kampanjerbjudande från CD ska Kunden betala en slutavgift motsvarande abonnemangsavgiften för de månader som återstår av avtalsperioden. Uppsägning ska inte påverka Kundens skyldighet att betala för ett köp av Hårdvara (delbetalning eller kontant). Vid förtida betalning avseende delbetalningsköp av Hårdvara gäller konsumentkreditlagens närmare bestämmelser. Om Kunden säger upp Avtalet när det övergått till att gälla tills vidare föreligger betalningsskyldighet för abonnemangsavgiften under uppsägningstiden och fram till Avtalets upphörande enligt punkt 19. Uppsägning från Kund enligt punkt 19 och denna punkt kan företrädesvis ske via telefon 0770 33 22 11. Kunden kan också lämna meddelande per post eller epost till CD.

#### 21. UPPSÄGNING FRÅN CANAL DIGITAL

Vid väsentligt avtalsbrott från Kundens sida får CD säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Vid sådan uppsägning ska Kunden betala slutavgift enligt punkt 20. Beror uppsägningen på Kundens betalningsdröjsmål avseende delbetalningsköp har CD rätt till förtida betalning av hela restskulden i enlighet med vad som föreskrivs i konsumentkreditlagen.

#### 22. ÖVERLÅTELSE

CD får överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet, inklusive rätten att ta emot betalning, till annan om inte detta minskar säkerheten för Kunden. Kunden får vid till exempel flytt, om CD i varje enskilt fall godkänner överlåtelsen, överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan.

#### 23. TVIST

Parterna ska i första hand försöka lösa tvist som har samband med Avtalet genom överenskommelse. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras av allmän svensk domstol enligt svensk lag. Kunden kan dessutom alltid vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.am.se](http://www.am.se). Kunden kan även vända sig till EU-kommissionen <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.