

# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR ABONNEMANG GÄLLANDE PARABOL-TV, FIBER-TV OCH TILLÄGGSTJÄNSTERNA IP-TELEFONI OCH BREDBAND

Senast ändrad 2016-06-01

## 1. Information om Viasat

Tjänsterna Parabol-TV, Fiber-TV samt tilläggstjänsterna IP-telefoni och bredband ("Tjänsten eller Tjänsterna") tillhandahålls av Viasat AB ("Viasat"). Viasat finns registrerade i Sverige med organisationsnummer 556304-7041 och har registrerat kontor på adress Box 17104, 104 62 Stockholm. Viasat är en del av koncernen Modern Times Group MTG AB. Du kan ta del av Viasats uppförandekoder på [www.mtg.se](http://www.mtg.se). Viasats kundservice kan nås via e-post: [fraga@viasat.se](mailto:fraga@viasat.se), telefon: 0771-522 000 eller brev: Viasat AB, att: kundservice, Box 17104, 104 62 Stockholm. Information om öppettider för Viasats kundservice finns på [www.viasat.se](http://www.viasat.se).

## 2. Allmänna Villkor

Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkor") gäller när du som kund ("Du", "Din" eller "Ditt") abonnerar på någon eller flera av Tjänsterna och gäller tillsammans med övriga handlingar som Du har accepterat inför tecknandet av Ditt abonnemang ("Avtalet"). Du ansvarar fullt ut för att andra personer eller företag följer de Allmänna Villkoren vid användande av Ditt/Dina abonnemang eller vid utförande av tjänster kopplade till Ditt/Dina abonnemang, såsom exempelvis installation. Du måste läsa och godkänna dessa Allmänna Villkor innan Du använder Tjänsten. Om Du vid någon tidpunkt inte accepterar eller är oförmögern att efterleva de Allmänna Villkoren äger Du inte rätt att använda Tjänsten.

Dessa Allmänna Villkor gäller om inte annat särskilt har avtalats mellan Dig och Viasat. Avtal för Tjänsterna träffas inte med person under 18 år eller med person som har förvaltare. Viasat förbehåller sig rätten att inte ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning. Du måste lämna aktuella kontaktuppgifter (postadress, e-postadress och mobiltelefonnummer) till Viasat så att Viasat ska kunna komma i kontakt med Dig. Du ska utan dröjsmål informera Viasat om Du ändrar någon kontaktuppgift, detta gör Du enklast genom att skicka ett e-postmeddelande till: [fraga@viasat.se](mailto:fraga@viasat.se). Viasat använder den nya kontaktuppgiften inom fjorton (14) kalenderdagar från det att Du skriftligen meddelat att Du har bytt sådan uppgift. Så länge som Du inte informerat om att Du har bytt kontaktuppgift har Viasat rätt att betrakta de senast registrerade kontaktuppgifterna som korrekta.

## 3. Tjänsterna

Genom abonnemang hos Viasat kan Du ta del av de TV-kanaler som ingår i Viasats kanalutbud ("Kanaler") och se dessa via satellitmottagning med parabol eller via IPTV med ditt bredband. Du som abonnerar på Viasats Fiber-TV-tjänst har även möjlighet att teckna tilläggstjänsten bredband och Du som abonnerar på både Fiber-TV och bredband har rätt att teckna tilläggstjänsten IP-telefoni. För aktuell information om Viasats kanalutbud, besök [www.viasat.se](http://www.viasat.se). För att kunna ta del av Viasats kanalutbud genom digitalbox krävs en TV med HDMI/scart-ingång. För att kunna ta del av utbudet genom TV-modul krävs en TV som är godkänd av Viasat för att få information om vilka TV-apparater som är godkända av Du besöka [www.viasat.se](http://www.viasat.se) eller ringa Viasats kundservice (se kontaktuppgifter i punkt 1 ovan). Sändning av kanaler i Viasats kanalutbud sker helt eller delvis i kodad form. För att se kodade kanaler krävs viss utrustning. Se nedan vilken utrustning som krävs för respektive Tjänst. För vissa av Tjänsterna krävs att Du har uppkoppling till internet, för detta ansvarar inte Viasat såvida du inte har tecknat tilläggstjänsten bredband (läs mer under punkt 25).

## 3.1 Särskilt om parabol-TV

För att kunna ta del av parabol-TV behöver Du viss utrustning: en parabol, en digitalbox/TV-modul och ett programkort, som är en särskild avkodningsenhet. Programkortet hyrs från Viasat. När Du abonnerar på parabol-TV-tjänsten får Du ett startpaket där följande ingår: parabol, digitalbox/TV-modul, koaxialkabel, och programkort. I startpaketet för digitalbox ingår även strömkabel, HDMI-kabel och fjärrkontroll. Läs mer om digitalboxar/TV-moduler i punkt 8 nedan eller på [www.viasat.se](http://www.viasat.se).

## 3.2 Särskilt om Fiber-TV

För att kunna ta del av Fiber-TV behöver Du viss utrustning: en digitalbox och ett programkort, som är en särskild avkodningsenhet. Programkortet hyrs från Viasat. När Du abonnerar på Fiber-TV-tjänsten får Du ett startpaket där följande ingår: digitalbox, strömkabel, HDMI-kabel, I, fjärrkontroll och programkort. Läs mer om digitalboxar i punkt 8 nedan eller på [www.viasat.se](http://www.viasat.se).

## 4. Hela Huset-abonnemang

Du kan genom ett så kallat Hela Huset-abonnemang ta del av det kanalutbud som ingår i Ditt abonnemang i maximalt fyra (4) digitalboxar/TV-moduler. Detta möjliggörs genom att Du tecknar upp till tre (3) tillägsabonnemang till Ditt grundabonnemang och införskaffar lika många digitalboxar/TV-moduler godkända av Viasat med tillhörande programkort. Dessa ska vara knutna till samma hushåll, adress och fastighet som Ditt grundabonnemang. De extra digitalboxarna/TV-modulerna ska vara anslutna och installerade på samma sätt som digitalboxen/TV-modulen till grundabonnemanget. Om Du använder tillägsabonnemangen på annan adress och/eller i annat hushåll än som registrerats för grundabonnemanget ska detta alltid ses som ett väsentligt brott mot Avtalet. Vad som anges i dessa Allmänna Villkor gäller även för Hela Huset-abonnemang. Säger Du upp ett av tillägsabonnemangen kommer priserna att justeras för kvarvarande tillägsabonnemang.

## 5. Särskilt om Viaplay

I merparten av Viasats kanalpaket ingår Viaplay. För att se om Viaplay ingår i Ditt kanalpaket, vänligen besök [www.viasat.se](http://www.viasat.se). Viaplay är en internetbaserad tjänst där Du kan få tillgång till TV-serier, filmer, sport-händelser och annat innehåll i ett antal paket i videoformat, via streaming eller nedladdning. Har Du tillgång till Viaplay kan Du komma åt Viaplay både genom en digitalbox och via [www.viaplay.se](http://www.viaplay.se). Viaplay är inte tillgängligt genom TV-modul.

Din möjlighet att använda Viaplay är beroende av att Du har nödvändig utrustning, system och anslutning. För att kunna använda Viaplay genom Din digitalbox rekommenderas för Dig som abonnerar på parabol-TV en internetuppkoppling på minst 6 Mbit/s. På [www.viaplay.se](http://www.viaplay.se) specificeras de för närvarande gällande minimala systemkraven, men eftersom Viaplay är beroende av Din internetuppkoppling garanterar Viasat inte att Din användning av Viaplay inte kommer att störas eller vara felfri.

Du har endast rätt att registrera och använda Viaplay på maximalt fem (5) enheter, inklusive digitalboxen, och Du kan inte byta ut mer än en (1) registrerad enhet under en period av nittio (90) kalenderdagar. Du kan läsa

mer om de enheter som Du för närvarande kan använda och registrera, under "Våra Plattformer" på [www.viaplay.se](http://www.viaplay.se). För att se på en film från Viaplays hyrbutik tillkommer extra kostnad.

Tillgängligheten kan påverkas av överbelastning på internet eller något annat nätverks-, ISP-, elektroniskt, dator- eller annat kommunikationsproblem eller fel och Viasat ansvarar inte för misslyckande att använda Viaplay orsakat av sådan överbelastning, problem eller fel. För att få tillgång och åtkomst till Viaplay måste Du ange ett användarnamn och ett lösenord. Användarnamn och lösenord måste anges vid registrering och inloggning för att få åtkomst till Viaplays innehåll. Du måste hålla information om användarnamn och lösenord konfidentiell, och får inte ge den till någon tredje part. Informationen får endast användas av Dig och endast på två (2) enheter (exempelvis dator och androidtelefon) samtidigt.

Viasat äger rätt att när som helst, men med skälig varsel, begära att Du ändrar Ditt lösenord. Du är införstådd med att en sådan ändring kan förorsaka ett tillfälligt avbrott i Din tillgång till Viaplay. Om Du misstänker att någon annan använder Ditt användarnamn och/eller Ditt lösenord måste Du meddela Viasat omedelbart och ändra Ditt lösenord. Om Viasat har anledning att anta att användarnamnet och/eller lösenordet har avslöjats för eller på annat sätt missbrukats av en obehörig person, har Viasat rätt att omedelbart stänga av Dig från Viaplay och/eller göra Viaplay otillgängligt för Dig, eller att på något annat sätt förhindra fortsatt otillåtet förfarande.

## 6. Leveranser och installation

Utrustningen kommer att skickas till Dig med paket genom av Viasat vald distributör och levereras till Ditt utlämningsställe inom tio (10) arbetsdagar efter att beställningen har registrerats i Viasats kundsystem. Du måste hämta ut paketet senast fjorton (14) kalenderdagar efter det att Ditt utlämningsställe har mottagit paketet, annars skickas paketet tillbaka till Viasat. Du kan inte ångra Ditt abonnemang genom att underlåta att hämta ut paketet. Har Du beställt parabol-TV sker installation vanligtvis inom tio (10) till tretio (30) kalenderdagar efter det att beställningen har registrerats i Viasats kundsystem och under förutsättning att installatören har kunnat kontakta Dig och Du har bokat in en tid för installation inom det angivna tidsintervallet. Har du beställt Fiber-TV och/eller tilläggstjänsterna IP-telefoni och/eller bredband ska Du själv installera utrustningen Du får för dessa tjänster.

## 7. Programkort

Viasat skickar programkortet till Dig tillsammans med startpaketet eller - om Du enbart har beställt ett programkort – så snart beställningen har bekräftats. Du ska själv installera programkortet och ansvarar för att programkortet installeras enligt de anvisningar som gäller för den digitalbox/TV-modul som Du använder. Programkortet levereras tillsammans med en PIN-kod. PIN-koden krävs för att Du ska kunna ta del av de tjänster som finns on demand i Ditt abonnemang ("VOD-tjänster") om Du har en digitalbox/TV-modul. PIN-koden krävs också för att aktivera föräldrakoll på Din digitalbox/TV-modul. Första gången Du använder programkortet måste Du byta PIN-koden. Du måste förvara programkortet och PIN-koden på ett säkert ställe så att Du inte förlorar programkortet eller PIN-koden, eller så att obehöriga kan få tag i dessa. Programkort och PIN-kod får endast användas av ett (1) hushåll och endast för individuell mottagning av de Kanaler och Tjänster som omfattas av Ditt abonnemang hos Viasat. Programkortet får inte användas utanför det Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES). Viasat kan dock inte ansvara för sämre signalvalitet, eventuella kostnader (exempelvis för köp av särskild utrustning eller installation), lagöverträdelse eller annat ansvar, inklusive exempelvis skadeståndsansvar, som Du orsakas av att Du använder eller försöker att använda programkortet utanför Sverige.

Om Du blir av med Ditt programkort eller Ditt programkort skadas eller inte fungerar, ska Du omedelbart kontakta Viasat eller av Viasat ansvarad återförskaffare och på begäran återlämna programkortet. Viasat kommer att skicka ett nytt programkort till Dig inom fem (5) arbetsdagar från det att Du anmälde att Du förlorat programkortet, eller programkortet återlämnades. Som datum för anmälan av förlust av programkort, återlämnande av programkort respektive erhållande av nytt programkort gäller datum för poststämpel. Om programkortet har skadats har Viasat rätt att ta ut en avgift för att byta detta, enligt prislista.

Du är betalningsansvarig för varje tjänst eller produkt som beställs med användande av Din PIN-kod om Du har lämnat ifrån Dig programkortet till någon annan, förlorat programkortet genom grov vårdslöshet, eller på annat sätt förlorat programkortet och inte omedelbart anmält förlusten till Viasat. När Ditt abonnemang upphör ska Du omedelbart och inte senare än sju (7) kalenderdagar från det att abonnemanget upphörde skicka tillbaka programkortet till Viasat.

## 8. Digitalbox/TV-modul

För att Du ska kunna ta emot Viasats tjänster måste Du använda en digitalbox/TV-modul som är godkänd av Viasat. Vill Du använda en digitalbox/TV-modul som inte är godkänd av Viasat behöver Du Viasats skriftliga förtida godkännande. För att se vilka digitalboxar/TV-moduler som är godkända kan Du besöka [www.viasat.se](http://www.viasat.se) eller ringa Viasats kundservice (se kontaktuppgifter i punkt 1 ovan). Används en digitalbox/TV-modul eller annan utrustning som inte är godkänd av Viasat får Viasat göra digitalboxen/TV-modulen oanvändbar eller på annat sätt hindra att den otillåtna användningen fortsätter. Vid överträdelse av den här bestämmelsen har Viasat rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Du är dock skyldig att betala abonnemangsgavgifter för resterande bindningstid. Du kan även bli skadeståndsskyldig gentemot Viasat. Viasats kundservice kan inte svara på frågor eller assistera kunder som inte använder en digitalbox/TV-modul som Viasat har godkänt.

## 9. Annan utrustning

Om Du har tecknat abonnemang för flera Tjänster kan Du behöva särskild utrustning för att kunna använda Tjänsterna samtidigt. Information om särskild utrustning kan Du få av kundtjänst. Du ansvarar för införskaffandet av särskild utrustning.

## 10. Internetuppkoppling

För att kunna ta del av Viasats VOD-tjänster och sändningar över internet krävs att Du har en fungerande internetuppkoppling. Du ansvarar själv för att införskaffa nödvändig utrustning och betala eventuella uppkopplings- och/eller trafikavgifter. Kostnader för detta debiteras Dig direkt av den internetleverantör som Du tecknat avtal för internetuppkoppling med.

## 11. Ansvar för utrustning m.m.

Du ansvarar för att värda Din utrustning väl och att inte använda utrustningen i strid med dessa Allmänna Villkor. Skulle Du eller Viasat av någon anledning säga upp Ditt abonnemang till förtida upphörande innan bindningstiden löpt ut, är Du skyldig att återlämna utrustningen till Viasat i väsentligen oförändrat skick. Om utrustningen skadats eller kommit bort för att Du inte tagit tillräckligt god hand om den är Du skyldig att ersätta Viasat för utrustningen. Programkortet och/eller digitalboxen/TV-modulen får Du inte överlåta, hyra ut, låna ut, dela med annan, kopiera, eller använda på annat sätt som möjliggör eller underlättar avkodning av signaler. Du får inte vidareända eller på annat sätt göra det möjligt för Dig eller annan att ta del av Tjänsterna som Du tecknat abonnemang för, på annan utrustning i Ditt hushåll, eller i annans hushåll. Du får heller inte använda programkortet på mer än en (1) digitalbox/TV-modul åt gången. Du ansvarar för att ändring, modifiering eller annat ingrepp inte sker i programkortet eller digitalboxen/TV-modulen, eller att koder och annan information i programkortet eller i digitalboxen/TV-modulen undersöks på ett otillåtet sätt. Du ansvarar för att varken Du eller någon annan använder Tjänsterna i strid med dessa Allmänna Villkor eller med upphovsrättslig lagstiftning eller annan lagstiftning, samt att all användning enbart sker för privat bruk. Agerar Du i strid med vad som anges i denna punkt 11 ska det alltid anses vara ett väsentligt brott mot Avtalet vilket ger Viasat en rätt att göra programkort och digitalbox/TV-modul obrukbara eller på annat sätt förhindra fortsatt otillåtet brukande. Dessa nu nämnda ageranden kan även vara straffbara enligt brottsbalken, lagen om förbud beträffande viss avkodningsutrustning eller annan lagstiftning och kan medföra att Du blir skadeståndsskyldig.

## 12. Tekniska uppdateringar

Viasat har rätt att begära att Du ska återlämna programkortet till Viasat för utbyte mot annat programkort, exempelvis för att Viasat ska kunna utföra tekniska uppdateringar. Viasat kan även behöva utlösa uppdateringar, bl.a. programinstruktioner, ny mjukvara eller liknande, på Din utrustning. När Ditt programkort byts ut, eller under tiden som en uppdatering av utrustning/programkort görs, kan det förekomma störningar och avbrott i Din tjänst. För dessa störningar och avbrott får Du ingen ersättning från Viasat.

## 13. Kanalutbud och ändringar

Viasat har rätt att när som helst göra ändringar i TV-tjänsten, exempelvis genom att förändra paketering, innehåll, och/eller kanalutbud. Du får information om sådan förändring genom brev, information på Din faktura, e-post, sms, eller publicering på [www.viasat.se](http://www.viasat.se). Senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. För det fall ändringen innebär en väsentlig förändring av Viasats kanalutbud har Du rätt att säga upp Ditt Avtal. Ditt Avtal slutar då att gälla från och med det datum då ändringen träder i kraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskottsbetalad abonnemangsgavgift. Viasat måste ha rätt till uppsägning före ändringen träder i kraft. Ändring får dock ske med kortare varsel om ändringen orsakas av att programbolag går i konkurs, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Viasat, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderlig tillstånd eller på grund av prätisering eller liknade säkerhetsskäl. Har Du bindningstid kvar på Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Viasat.

## 14. Avgifter och avgiftsförändringar

Avgifter för Tjänsterna och programkort utgår enligt den prislista som gäller vid Avtalets ingående. Du kan även ta del av Viasats priser på [www.viasat.se](http://www.viasat.se). Vid förlängning av Avtalet kan avgifterna komma att ändras för den nya abonnemangsperioden. Sådan avgiftsändring kan också göras under pågående abonnemangsperiod för avtal och abonnemang som gäller tillsvidare. Skulle Viasat ändra avgifterna ska Viasat informera Dig om detta senast tretio (30) kalenderdagar före ändringen börjar gälla. Du får information om sådan ändring genom brev, information med Din faktura, e-post, sms, eller publicering på [www.viasat.se](http://www.viasat.se). Avgiftsändring får även ske med kortare varsel och under pågående abonnemangsperiod om Viasats kostnader för att distribuera kanalutbudet ökar till följd av ändrade skatter eller allmänna avgifter, valutaförändringar, ändrade avgifter till annat kanalbolag, myndighetsbeslut, förändringar av lag eller annan författning. Avgiftsändringen får inte vara högre än den ökade kostnad som Viasat får i sin sida. Med avgiftsändring avses även helt nytillkommen avgift.

Om Du inte accepterar avgiftsändringen har Du rätt att säga upp Avtalet inom tretio (30) kalenderdagar från det att Viasat informerade om ändringen. Viasat måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder i kraft. Ditt Avtal slutar då att gälla från och med det datum då ändringen träder i kraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskottsbetalad abonnemangsgavgift. Har Du bindningstid kvar på Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Viasat. Viasat har alltid rätt att debitera avgift för fakturering och utbyte av skadat programkort eller utbyte av programkort vid tekniska uppdateringar enligt prislista.

## 15. Betalning samt dröjsmål med betalning m.m.

Abonnemangsgiften för parabol-TV, Fiber-TV och bredband ska betalas i förskott, engångsgavgifter ska betalas i efterskott. Har Du valt att betala via autogiro ansvarar Du för att följa Viasats villkor om autogiro, vilka Du kan läsa om på [www.viasat.se](http://www.viasat.se), och se till att det finns tillräckliga medel tillgängliga på kontot då betalningen ska ske. Betalning ska vara Viasat tillhanda senast den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har Viasat rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, lagstadgad avgift för betalningspåminnelse och i förekommande fall lagstadgad inkassoavgift. Om betalning inte har kommit Viasat tillhanda senast femton (15) kalenderdagar efter förfallodagen har Viasat rätt att avbryta eller begränsa Din tillgång till Tjänsten till dess att fakturan är helt betald. I väntan på full betalning har Viasat rätt att fortsätta fakturera Dig för Ditt abonnemang. Viasat har även rätt att ta ut en så kallad avstängningsavgift (sådan avgift är f.n. på ett hundra (100) kronor) för de merkostnader som Viasat åsamkas på grund av att Viasat måste stänga av och slå på signalen. Viasat har också rätt att säga upp Ditt Avtal till omedelbart upphörande om Du är i dröjsmål med Din betalning med mer än tretio (30) kalenderdagar med mer än en ringa del av fakturaavgiften. Även om Viasat säger upp Avtalet är Du skyldig att betala för resterande del av bindningstiden.

## 15.1 Betalning samt dröjsmål med betalning m.m. avseende IP-telefoni

Abonnemangsavgiften ska betalas i förskott, rörliga kostnader och engångsavgifter ska betalas i efterskott. Har Du valt att betala via autogiro ansvarar Du för att följa Viasats villkor om autogiro, vilka Du kan läsa om på [www.viasat.se](http://www.viasat.se), och se till att det finns tillräckliga medel tillgängliga på kontot då betalningen ska ske. Betalning ska vara Viasat tillhanda senast den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har Viasat rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, lagstadgad avgift för betalningspåminnelse och i förekommande fall lagstadgad inkassoavgift. Vid försenad betalning kommer Du att påminnas och uppmanas till betalning samt informeras om att utebliven betalning leder till att tjänsten avbryts eller begränsas till dess att full betalning skett. I väntan på full betalning har Viasat rätt att fortsätta fakturera Dig för Ditt abonnemang. Viasat har även rätt att ta ut en så kallad avstängningsavgift (sådan avgift är f.n. på ett hundra (100) kronor) för de merkostnader som Viasat åsamkas på grund av att Viasat måste stänga av och slå på tjänsten. Vid upprepade förseningar med betalning förbehåller sig Viasat att omedelbart avbryta tjänsten. I sådant fall ges Du dock möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under tio (10) kalenderdagar räknat från avbrottet.

## 16. Störningar och avbrott

Du har rätt att få en proportionerligt återbetalning eller kreditering av Din abonnemangsavgift för berörd Tjänst vid störningar eller avbrott som har varats under en sammanhängande tid om mer än tolv (12) timmar, under förutsättning att störningarna eller avbrotten beror på Viasat. Ersättning- en ska beräknas från den tid då Du gjorde anmälan till Viasat, till den tidpunkt felet åtgärdades. Du har inte rätt till någon ytterligare ersättning. Ersättning under tjugofem (25) kronor återbetalas eller krediteras inte.

## 17. Ångerrätt

Du har enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att ångra Ditt avtal om abonnemang inom fjorton (14) kalenderdagar, den så kallade ångerfristen. Ångerfristen börjar löpa den dag Du hämtar ut utrustningen på ditt utlämningsställe, eller när Du har ingått Avtalet för det fall du har beställt tilläggs tjänsterna bredband och/eller IP-telefoni. Du kan ångra Dig muntligen eller skriftligen. Tänk på att det är Du som måste bevisa att Du har ångrat Dig i tid. Om du använder Tjänsten och därefter ångrar avtalet under ångerfristen blir du ersättningskyldig för alla avgifter som uppkommit vid användning av tjänsten, t ex samtalsavgifter.

Det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten på Konsumentverkets hemsida [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Där finns även information om lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Du kan också få information och rådgivning hos din kommunala konsumentvägledare, se [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Om Du redan har hämtat ut Din utrustning är Du skyldig att noggrant vårda den. Utrustningen ska återlämnas i väsentligen oförändrat skick. Om utrustningen skadas eller kommer bort för att Du inte har tagit tillräckligt god hand om den är Du skyldig att ersätta Viasat för utrustningen. Du har rätt att varsamt undersöka utrustningen, men en undersökning får inte göras mer omfattande än nödvändig. För att ångra ett abonnemang kan Du antingen ringa 0771-522 000, skicka ett epostmeddelande eller posta ett ifyllt exemplar av det ovan nämnda standardformuläret till Viasat enligt de kontakttuppgifter som anges i punkt 1 ovan.

## 18. Reklamation

Skulle Du upptäcka ett fel i levererad utrustning eller i Tjänsten, som inte beror på Ditt agerande har Du rätt att få felet åtgärdat. För att Du inte ska förlora Din rätt att reklamera måste Du kontakta Viasats kundtjänst via telefon, e-post eller post, enligt de kontakttuppgifter som anges i punkt 1 ovan, inom skälig tid efter det att Du märkt eller borde ha märkt felet och berätta varför Du anser att utrustningen eller Tjänsten är felaktig. Meddelande som lämnas inom två (2) månader efter det att Du upptäckt felet ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Efter att Du har framfört Din reklamation kommer Viasat att snarast försöka avhjälpa felet. Efter tre (3) år från det att Du har fått utrustningen avseende parabol-TV installerad, eller fått utrustningen avseende Fiber-TV och/eller IP-telefoni levererad, eller fått tillgång till bredbands tjänsten, har Du inte längre möjlighet att göra en reklamation, om inte annat följer av en garanti eller liknande. Du kan hitta ytterligare information om Dina rättigheter som konsument på Konsumentverkets hemsida: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Viasat förbehåller sig rätten att debitera Dig för eventuella kostnader för avhjälpande av fel som beror på Ditt agerande.

## 19. Garantier

Viasat lämnar två (2) års garanti på all invändig utrustning, såsom exempelvis digitalboxen/TV-modulen, och ett (1) års garanti på all utvärdig utrustning, såsom exempelvis parabol och för själva installationen. Garantin gäller fel som uppstår under garantitiden efter att Du som har abonnemang för parabol-TV har fått utrustningen installerad och efter att Du som har abonnemang för Fiber-TV och/eller IP-telefoni har fått utrustningen levererad. Garantin täcker inte fel som uppstår på grund av felaktig användning, avsiktliga eller oavsiktliga skador, skador som uppstår på grund av utrustning som inte tillhandahålls av Viasat eller Viasats auktoriserade leverantörer/återförsäljare, ussedemässiga skador som inte påverkar utrustningens funktion eller skador orsakade av situationer utanför Viasats eller Viasats auktoriserade leverantörers/återförsäljares kontroll. För att rapportera ett fel på utrustningen, vänligen kontakta Viasat. Om Viasat inte kan åtgärda felet per telefon, kommer Viasat eller Viasats auktoriserade leverantörer/återförsäljare att byta ut den felaktiga utrustningen eller byta ut den felaktiga komponenten. Ersatta enheter och komponenter kommer att vara nya eller "i skick som nya" (exempelvis en digitalbox/TV-modul som har använts men repareras och/eller renoverats av tillverkaren eller dennes ombud). Viasat ger en garanti för reparationer eller utbyten till slutet av den ursprungliga garantiperioden, eller tre (3) månader efter det datum då åtgärderna vidtogts om detta datum är senare. Garantin gäller endast för utrustning som har beställts från Viasat eller Viasats auktoriserade leverantörer/återförsäljare.

## 20. Minderråga

Kanalutbudet som ingår i Ditt abonnemang och innehållet på Viaplay kan innehålla material som är direkt olämpligt för minderåriga, och som även av andra kan anses som stötande. Om Du vill begränsa tillgängligheten för minderåriga kan Du aktivera föräldrakontroll genom att ange en PIN-kod under administrationsdelen i digitalboxens/TV-modulens konfigurationsinställningar. Här kan Du ställa in föräldrakontrollen och blockera erotiskt material. Allt Du behöver göra är att mata in den PIN-koden. Tjänsten är inte avsedd att användas av barn utan förälders eller vårdnadshavares inblandning, övervakande eller godkännande. Om Du aktiverar föräldrakontroll ska Du därför inte ge PIN-koden till Ditt barn.

## 21. Ansvarsbegränsning

Utöver kompensations som Du kan få för störningar och avbrott enligt

punkt 16 ovan ansvarar Viasat endast för direkt skada om den orsakats av att Viasat handlat vårdslöst. Viasat ansvarar inte för utebliven vinst eller förlorad intäkt, förlust på grund av avtal med tredje man eller någon annan indirekt skada, om Viasat inte handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

## 22. Avtalstid och upphörande

Abonnemang tecknas för den abonnemangsperiod som anges i Avtalet och förlängs automatiskt tillsvidare till dess att Avtalet sägs upp. Om Ditt Avtal förlängs tillsvidare kan abonnemangsavgiften och avtalsvillkoren komma att förändras. Avtal som har ingåtts före den 1 maj 2014 förlängs automatiskt tillsvidare med en uppsägningstid om tre (3) månader, om Du inte säger upp Avtalet senast trettio (30) kalenderdagar före utgången av abonnemangsperioden. Avtalet kommer att upphöra att gälla vid månads skiftet som inträffar tre (3) månader efter att Avtalet har sagts upp. Avtal som har ingåtts från och med den 1 maj 2014 förlängs automatiskt tillsvidare med en uppsägningstid om trettio (30) kalenderdagar, om Du inte säger upp Avtalet senast trettio (30) kalenderdagar före utgången av abonnemangsperioden. Vill Du säga upp Ditt Avtal kan Du kontakta Viasats kundservice. Vid uppsägning av Avtal under bindings tiden är Du skyldig att betala abonnemangsavgifter för resterande bindingstid.

Om Du uppgreder ditt grundabonnemang (dvs. ditt först tecknade abonnemang), genom att lägga till andra kanalpaket eller tillvalskanaler, exempelvis Viasat Sport eller HD, justeras abonnemangsperioden för Ditt grundabonnemang så att denna motsvarar abonnemangsperioden för tillägget, om inte annat anges. Du kan aldrig säga upp ditt grundabonnemang och enbart behålla tillägget.

Utöver vad som anges i punkt 8, 13 och 15 ovan, har Viasat rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Du väsentligen åsidosätter vad som anges i Avtalet.

## 23. Ändringar och överlåtelse m.m.

Viasat har under pågående avtalsperiod rätt att, utöver vad som anges i dessa Allmänna Villkor, ändra eller göra tillägg till dessa Allmänna Villkor. Du kommer att få information om ändringar av de Allmänna Villkoren senast trettio (30) kalenderdagar innan ändringarna träder ikraft. Du får information om sådan ändring genom brev, information bifogad med Din faktura, e-post eller sms. Ändringar i avtal avseende annan tjänst än bredband eller IP-telefoni kan också meddelas genom publicering på [www.viasat.se](http://www.viasat.se) eller på Din faktura. Om ändringarna av de Allmänna Villkoren är till nackdel för Dig har Du rätt att säga upp Avtalet inom trettio (30) kalenderdagar från det att Viasat informerade om ändringen. Viasat måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Ditt Avtal slutar då att gälla från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskottsinsbetald abonnemangsavgift. Har Du bindingstid kvar på Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Viasat.

Viasat har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter till annan. Du har rätt att överlåta Dina rättigheter och skyldigheter till annan privatperson förutsatt att denne uppfyller villkoren för att bli kund hos Viasat. Innan överlåtelse av Avtalet sker till annan privatperson kommer Viasat göra sedvanlig kreditprövning avseende den nya kunden. Den nya kunden måste även godkänna dessa Allmänna Villkor och acceptera att ingå Avtalet i Ditt ställe. Vid överlåtelse av Avtalet har Viasat rätt att ta ut en administrativ avgift. Du har rätt att under maximalt nittio (90) kalenderdagar per kalenderår göra ett uppehåll i ditt abonnemang. Under denna tid betalar Du enbart för programkortsavgiften. Har Du bindingstid på Ditt abonnemang kommer bindingstiden att förlängas med motsvarande tid som uppehållet gäller.

## 24. Tvister

Om tvist uppstår mellan Dig och Viasat ska parterna i första hand försöka lösa tvisten genom en överenskommelse. Om parterna inte kan träffa en överenskommelse kan tvisten prövas av Allmänna Reklamationsnämnden under förutsättning att nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för sådan prövning. Nämndens adress är Allmänna Reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, och hemsida [www.arn.se](http://www.arn.se). Parterna har dock alltid rätt att väcka talan vid allmän domstol.

## 25. Särskilt om IP-telefoni och bredband

Som Fiber-TV-kund hos Viasat finns möjlighet att teckna tillvalstjänster såsom bredband och IP-telefoni. Viasat tillhandahåller tillvalstjänsterna i operatörsoberoende nät och i samarbete med tjänsteleverantörer som verkar i dessa nät ("Tjänsteleverantören"). För att Du ska kunna ta emot tillvalstjänsterna måste Din bostad vara ansluten till ett bredbandsnät installerat i den fastighet där Du ska använda abonnemang. En förutsättning för att Du ska kunna ta emot tillvalstjänsterna är även att Viasat har möjlighet att leverera sådana tjänster i samarbete med Tjänsteleverantören.

Vid beställning av IP-telefoni får Du en nätverkskabel, en telefonidosa och en telefonikabel från Viasat.

**25.1 Störningar och avbrott avseende bredband och IP-telefoni**  
Du har rätt att få en proportionerligt återbetalning eller kreditering av Din abonnemangsavgift vid störningar, förseningar eller avbrott som är orsakade av Viasat, under förutsättning att Du har använt utrustning som har godkänts av Viasat och att Du inte har gjort några ingrepp i IP-telefoni- eller bredbandstjänsten. Ersättningen ska beräknas från den tid då Du gjorde anmälan till Viasat, till den tidpunkt felet åtgärdades. Du har inte rätt till någon ytterligare ersättning utöver denna. Ersättning som under en (1) månad underligger tjugofem (25) kronor per faktureringsperiod återbetalas eller krediteras inte. Om Du inte framställer krav på prisavdrag inom sextio (60) kalenderdagar efter det att felet upphört, förlorar Du rätten till återbetalning eller kreditering. Delar av IP-telefoni och/eller bredbandstjänsten levereras av andra operatörer eller via andra operatörers nät. Viasat ansvarar inte för eventuella avbrott eller störningar i dessa nät. Viasat ska dock utan dröjsmål påtala felet och begära att berörd operatör åtgärdar felet. Viasat har också rätt att i den omfattning som är nödvändig begränsa användningen av telenätet och IP-telefoni- eller bredbandstjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl eller vid annan anledning. För detta utgår ingen ersättning till Dig.

## 25.2 Ändringar avseende bredbands- och IP-telefonitjänsterna

Viasat har rätt att, utan att på förhand meddela Dig, utföra ändringar i bredbands- och IP-telefonitjänsterna som inte på ett väsentligt sätt påverkar respektive tjänsts funktion. För det fall ändringen innebär en väsentlig förändring ska Viasat informera Dig om detta senast trettio (30) kalenderdagar innan ändringen börjar gälla. På får information om sådan ändring genom brev, e-post, sms, publicering på [www.viasat.se](http://www.viasat.se). Vid en väsentlig förändring har Du rätt att säga upp Avtalet inom trettio (30) kalenderdagar från det att Du fick information om ändringen. Viasat

måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Ditt Avtal slutar då att gälla från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskottsinsbetald abonnemangsavgift.

## 25.3 Beskrivning av bredbandstjänsten och dina åtaganden

Viasat erbjuder en bredbandstjänst i operatörsoberoende stadsnät. Bredbandskapaciteten kan aldrig bli högre än den avtalade anslutningshastigheten. Viasat ansvarar endast för kapacitetsnedsättningar som beror på Viasat. Bredbandstjänsten kopplas till ett nationellt svenskt datornät för TCP/IP-trafik och nätet har internationella förbindelser.

För att använda bredbandstjänsten gäller följande:

- Du får inte göra intring i de datorresurser som är anslutna till nätet.
- Du får inte förstöra eller förvanska information i nätet.
- Du ska följa de särskilda användningsregler som kan finnas för nätet.
- Du får endast nyttja bredbandstjänsten i kommersiellt syfte efter skriftligt godkännande från Tjänsteleverantören.
- Du får inte överlåta eller upplåta nätkapacitet.

Tjänsteleverantören kan under vissa omständigheter stänga av bredbandstjänsten, såsom exempelvis:

- Om användningen bryter mot regler som anges av nationella och internationella nät till vilka Du är ansluten.
- Om Du avsiktligt misbrukar nätet.
- Om användningen orsakar orimlig belastning på Tjänsteleverantörens nät eller på annat sätt stör nätets funktion och användbarhet. Innan avstängning sker kommer Du att bli kontaktad. Om Du fortsätter att störa nätets funktion och användbarhet kan dock avstängning ske omedelbart.

Ditt webbutrymme får inte:

- Innehålla material som står i strid med gällande lagstiftning, detta gäller till exempel, men inte begränsat till, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografi, olaga våldskildring, förtal eller förolämpning.
- Innehålla rasistisk propaganda.
- Sprida material som kan göra intring i tredje mans upphovsrätt, t.ex. böcker, bilder, musik eller datorprogram.

Om Ditt webbutrymme orsakar stor belastning på nätet kan Tjänsteleverantören lägga Dig att vidta vissa åtgärder. Om Du inte vidtar dessa åtgärder kan Tjänsteleverantören stänga av Ditt konto samt ta bort innehållet på Ditt webbutrymme. Du kommer att få ett skriftligt meddelande från Tjänsteleverantören om Ditt konto riskerar att bli avstängt. Skulle det komma till Tjänsteleverantörens kännedom att olagligt eller tvivelaktigt material förekommer har Tjänsteleverantören även rätt att omedelbart stänga av Din bredbandstjänst. Om möjligt tar Tjänsteleverantören kontakt med Dig innan avstängning sker. I detta fall utgår ingen ersättning till Dig. Du ansvarar för att överföra information från Din egen utrustning till server sker på ett etiskt korrekt sätt.

Det är också förbjudet att:

- Sabotera/störa verksamhet mot annan kund eller mot bredbandstjänsten.
- Vidareförsälja tjänster på server.
- Dölja eller försöka dölja Din användaridentitet.

## 25.4 Beskrivning av IP-telefonitjänsten och Dina åtaganden

Viasat erbjuder fast anslutning till telenätet. Med telenätet avses de accessnät som Viasat råder över enligt avtal med nätleverantör.

Du får inte använda IP-telefonitjänsten så att avsevärda problem uppstår för Viasat eller någon annan. Du får inte utan Viasats skriftliga samtycke uppmana allmänheten att använda telenätet eller IP-telefonitjänsten på sådant sätt att störningar i telenätet kan uppstå, exempelvis genom så kallat massanrop. Du får endast använda sådan utrustning som uppfyller de krav som föreskrivs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer, eller som annars förlorad av vid var tid gällande lag eller annan författning, eller enligt anvisningar från Viasat. Du ansvarar själv för att Din utrustning som Du anslutit till telenätet uppfyller dessa krav. Du är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör användningen av telenätet. Detta gäller även om tillåten utrustning stör teletrafiken. Viasat ska på begäran få möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till telenätet vid störningar i telenätet eller om det kan antas att utrustning anslutits i strid med dessa Allmänna Villkor.

Om Du använder IP-telefonitjänsten på sådant sätt att avgifterna under en eller ett fåtal kalenderdagar uppgår till minst 1 500 kronor har Viasat rätt att tillfälligt stänga av IP-telefonitjänsten och begära att Du betalar avgifterna innan tjänsten kan användas igen. För att IP-telefonitjänsten ska få stängas av kommer Viasat för att uppmana Dig att betala inom skälig tid och meddela Dig att tillgången till IP-telefonitjänsten annars kommer att avbrytas.

## 25.5 Nummer- och kreditspärr för IP-telefoni

Du som har IP-telefoni har möjlighet att kostnadsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa (s.k. nummerspärr). Du som har IP-telefoni har möjlighet att kostnadsfritt få tjänsten spärrad när en på förhand vald kredit är uppnådd (s.k. kreditspärr). Kreditspärren kan upphävas om Du som kund önskar det, även efter att bestämd kredit är nådd. Trots kreditspärren kan nödsamtal ringas.

## 25.6 Övrigt

Utöver de villkor som särskilt anges gäller för IP-telefoni- och bredbandstjänsterna, gäller även de generella villkoren i punkt 1-3, 6, 9, 11, 14-19 och 21-24.

## 26. Särskilt för bredband via Telia Öppen Fiber

Du som har Fiber-TV-abonnemang och har möjlighet att teckna tilläggs tjänsten bredband i Telias nät Öppen Fiber, ges prisgaranti på Ditt bredbandsabonnemang i enlighet med vad som anges i Avtalet för tilläggs tjänsten bredband. För bredband via Telia Öppen Fiber finns ingen bindingstid. Tilläggs tjänsten för bredband via Telia Öppen Fiber gäller endast så länge som du har abonnemang för Fiber-TV. Efter att den avtalade prisgaranti för din bredbandstjänst via Telia Öppen Fiber har löpt ut kan Viasat komma att höja priset på bredband i Telia Öppen Fiber. Skulle Viasat ändra avgifterna ska Viasat informera Dig om detta senast trettio (30) kalenderdagar före ändringen börjar gälla. Om Du inte accepterar avgiftsändringen har Du rätt att säga upp Avtalet avseende bredbands tjänsten inom trettio (30) kalenderdagar från det att Viasat informerade om ändringen. Viasat måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Ditt Avtal avseende bredbandstjänsten slutar då att gälla från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskottsinsbetald abonnemangsavgift. Viasat har dock alltid rätt att debitera avgift för fakturering.