

Avtalsvillkor för konsumenter gällande TV-tjänst

Allmänna villkor

1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor (Villkor) gäller vid tillhandahållande av Standardtjänst och Tillvalstjänst (gemensamt Tjänsten) från Bjäre Kraft Media AB (Leverantören) till privatperson (Kund) via trådbundet fastighetsnät (Nät/Nätet) och ersätter tidigare allmänna villkor för TV-tjänst.

1.2 Kunden tecknar separata avtal för Standardtjänst och Tillvalstjänst enligt Leverantörens vid var tid gällande prislister och leveransbestämmelser.

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Leverantören kan, förutom dessa villkor, även samarbetspartners särskilda villkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk.

1.3 Genom beställningen godkänner Kunden att Leverantören utför en undersökning för att kontrollera om Tjänsten kan nyttjas i aktuell fastighet. Om inga tekniska eller andra hinder föreligger bekräftar Leverantören beställningen skriftligt. Ett Avtal mellan parterna är således ingånget när Leverantören skriftligen bekräftar beställningen eller snarast då Tjänsten börjar tillhandahållas gentemot Kunden.

1.4 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats (bjarekraft.se) och/eller via Leverantörens kundtjänst.

1.5 Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för privat bruk i Kundens hushåll. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Leverantörens eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

1.6 I händelse av motstridigt innehåll i avtalet och dessa allmänna villkor äger avtalet tolkningsföreträde.

1.7 Leverantören förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Leverantören äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

2. Avtalet

2.1 Kunden kan ingå Avtal via Leverantörens webbplats eller butik, telefon, e-post, brev, och hos återförsäljare. Avtal ska anses träffat först när Leverantören har bekräftat beställningen, eller,

om detta sker tidigare, när den beställda Tjänsten aktiverats för användning och Kunden fått information därom.

2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Leverantören meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns under punkt 10.

2.3 Tjänsterna kan erbjudas i bostad som är ansluten till ett Nät där Leverantörens tjänster erbjuds. Kunden kan vid flytt föra över Leverantörens Tjänster till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten ska brukas.

3. Utrustning

3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar utrustning avsedd för Tjänsten.

Utrustning såsom router och digital mottagare för TV erbjuds kund via köp.

3.2 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Leverantörens Kundtjänst så att Leverantören har möjlighet att spärra Tjänsten.

Leverantören har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling.

4. Service och support

4.1 Leverantören tillhandahåller normalt support via Kundtjänst avseende Tjänsten, inklusive såld tillhörande utrustning som tillhandahålls av Leverantören eller genom Leverantörens förmedling. Leverantören tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

4.2 Om ett fel uppstår ska Kunden kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen. Därefter ska felanmälan ske enligt det förfarande som framgår på webbplatsen.

4.3 Leverantören ska inom skälig tid från det att felanmälan inkommit till Leverantören enligt gällande felanmälningsrutiner genomföra felsökning och avhjälpa felet, vilket om inte annat avtalats sker inom tre (3) arbetsdagar under förutsättning att felavhjälpning inte hindras av omständighet utanför Leverantörens kontroll.

4.4 Vid felavhjälpning som kräver ny-/omförläggning, skarvning eller kontaktering av fiberkabel, exempelvis vid avgrävning eller annan fysisk skada på kabel eller kontakter, ska felavhjälpning ske inom rimlig tid med beaktande av markförhållanden och tillgängliga resurser.

4.5 Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning enligt Leverantören vid var tid gällande prislista om felet är av ett slag som inte Leverantören svarar för. Med sådana fel avses exempelvis;

(a) Att felet förorsakats genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp.

(b) Att felet finns i annan utrustning än Leverantörens fiberbox (cpe).

(c) Att felet förorsakats genom Kundens nyttjande av Tjänsten på ett sätt som påverkar dess funktion på ett felaktigt sätt eller genom försummelse.

4.6 Kunden är skyldig att på begäran omgående bereda Leverantören eller av denne utsedd personal tillträde till nödvändiga utrymmen för att undersöka Leverantörens fiberbox som levererar Tjänsten. Kunden har rätt att närvara vid en sådan undersökning.

4.7 Leverantören har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Leverantören ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.

4.8 Störningar eller avbrott på Nätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas endast om Leverantören har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Leverantören att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på Nätet.

5. Kompensation

5.1 Startar inte Tjänsten den dag som överenskommit och beror förseningen på Leverantören, har Kunden rätt till avdrag. Avdrag görs med den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift som skulle ha utgått under den tid förseningen varat.

5.2 Har Tjänsten inte kunnat användas p.g.a. ett fel för vilket Leverantören ansvarar, så medges nedsättning av abonnemangsavgiften efter begäran, om felet varat minst tre (3) arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Leverantören.

5.3 Nedsättning av abonnemangsavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, vilket regleras i första hand på efterkommande faktura. Vid driftavbrott på grund av tekniskt underhåll sker ingen nedsättning av abonnemangsavgiften.

5.4 Framställs inte krav på prisavdrag inom skälig tid efter det att Tjänsten skulle ha öppnats eller felet upphört, förlorar Kunden sin rätt till avdrag. Skälig tid är normalt två (2) månader.

5.5 Leverantören ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada om inte Leverantören har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

5.6 Leverantören ansvarar ej för skador utanför dennes kontroll, exempelvis skador till följd av elavbrott och åsknedslag samt skador orsakade av tredje man.

6. Avgifter och betalning

6.1 Kunden förbinder sig att mot faktura betala avtalade engångs- och abonnemangsavgifter enligt var tid gällande prislista och betalningsvillkor. Abonnemangsavgifter faktureras månadsvis i förskott. Leverantören har rätt att ta ut fakturaavgift vid fakturering.

6.2 Leverantören har rätt att överlåta fakturering av avgifter

enligt detta avtal på annan part, s.k. samfakturerering.

6.3 Leverantören har rätt att påbörja debitering samma dag som Tjänsten aktiveras och Kunden är skyldig att under avtalstiden betala abonnemangsavgifterna till dess Avtalet upphör, vilket även gäller för de fall Tjänsten är stängd på grund av punkt 7.4 och 7.5.

6.4 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

6.5 Betalning ska vara Leverantören tillhanda senast på fakturans angivna förfallodagen, vilken infaller tidigast 20 dagar efter det att Leverantören avsänt fakturan. Förfallodagen bör som huvudregel infalla tidigast den 28:e dagen i månaden.

6.6 Om inte betalning erläggs i tid äger Leverantören rätt att kräva ersättning för betalningspåminnelse, dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635) samt andra åtgärder med anledning av betalningsförsummelsen.

6.7 Om Leverantören har skäl att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har Leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning för fortsatt nyttjande av Tjänsten.

6.8 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast 30 dagar efter det att Kunden meddelats om ändringen.

7. Avtalstid och uppsägning

7.1 Avtalet löper tillsvidare, med en (1) månads uppsägningstid, och avslutas vid månadsskifte.

7.2 Om Leverantörens rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantören ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

7.3 En uppsägning av Avtalet ska göras skriftligen och tillställas den andra parten med angivande att Avtalet sägs upp och från vilket datum som Avtalet slutar gälla. Mottagande part ska omgående bekräfta uppsägningen eller lämna meddelande om besvär över uppsägningen.

7.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten. Vid återaktivering har Leverantören rätt att ta ut en avgift, s.k. återaktiveringsavgift.

7.5 Leverantören äger rätt att omedelbart säga upp Avtalet i för-tid, om Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom 10 dagar från skriftlig anmaning.

8. Överlåtelse och flytt

8.1 Kunden äger inte rätt att överlåta avtalet utan Leverantörens skriftliga medgivande.

8.2 Leverantören äger rätt att överlåta hela eller delar av Avtalet utan Kunds samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelsen sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt. Varvid fakturering till följd av detta kan separeras.

8.3 Tjänsten får flyttas till annan plats under förutsättning att Leverantören kan erbjuda Tjänsten på den nya platsen.

8.4 Kunden ska anmäla flytt till Leverantören minst 30 dagar i förväg. Leverantören har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad där Tjänsten inte kan erbjudas gäller betalningsskyldighet för återstående avtalstid.

9. Information och ändringar

9.1 Leverantören ska av Kunden hållas underrättad om vid var tid aktuella kontaktuppgifter, såsom namn, telefonnummer, e-postadress samt fakturaadress. Ändrade kontaktuppgifter ska omgående meddelas Leverantörens kundservice via e-post, brev eller telefon.

9.2 Meddelande till Kunden skickas antingen i samband med faktura eller via e-post. Om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt vid viss tidpunkt, ska meddelandet som skickas i samband med faktura eller e-post, anses mottaget sju (7) dagar efter avsändandet.

9.3 Allmän information hålls tillgänglig på Leverantörens webbplats.

9.4 Leverantören har rätt att göra ändringar och tillägg till Avtalet, vilket skriftligen meddelas Kunden senast 30 dagar innan ikraftträdandet.

10. Ångerfrist

10.1 Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till Leverantören lämna eller sända meddelande om detta inom viss tid (ångerfrist). När ett distansavtal har ingåtts är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet som innehåller information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 3 § i samma lag. När avtal har ingåtts utanför affärslokaler är ångerfristen 14 dagar och börjar löpa den dag då konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 kap. 2 § första stycket punkten 9 i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, på det sätt som anges i 2 kap. 5 § i samma lag. Sådan information ska lämnas till konsumenten i samband med att konsumenten får en kopia av det undertecknade avtalet eller i en bekräftelse på avtalet.

10.2 Ångerrätten gäller inte vid beställning av digitalt innehåll, till exempel en Pay-per-viewtjänst, där åtkomsten sker genom nedladdning eller direktuppspelning och där innehållet levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium.

10.3 Utrustning som erhållits vid avtalets tecknande ska lämnas eller skickas tillbaka till Leverantören senast 14 dagar efter att Kunden meddelat om att frånträda avtalet. Om Kunden inte skickar tillbaka utrustningen eller om utrustningen har skadats, förändrats eller av annan anledning inte går att återställa till sitt ursprungliga skick har Leverantören rätt att debitera Kunden för utrustningen.

10.4 Om Kunden vill utöva sin ångerrätt ska Kunden kontakta Leverantörens Kundservice, telefon 0431-449900 alternativt

info@bjarekraft.se.

10.5 Om Kunden använder tjänsten under ångerfristen och där efter ångrar Avtalet blir Kunden ersättningsskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av tjänsten.

11. Hinder mot avtalets fullgörande

11.1 Part är inte skyldig att fullgöra avtalet om fullgörandet väsentligt försvåras till följd av hinder som denne inte råder över. Som hinder räknas krig, myndighetsbeslut, störningar i allmänna transportväsendet, extrema väderleksförhållanden eller annan händelse av exceptionell karaktär som väsentligt inverkar på avtalets fullgörande och som part inte kunnat förutse och vars menliga inverkan, part inte rimligen kunnat undanröja.

12. Tillämplig lag och tvist

12.1 Uppkommer tvist mellan parterna ska dessa i första hand försöka lösas i samförstånd.

12.2 Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras. I annat fall avgörs tvistiga frågor i behörig domstol med tillämpande av svensk lag.

13. GDPR

13.1 Leverantören behandlar personuppgifter som krävs för att kunna fullgöra avtalet mellan Kunden och Leverantören i enlighet med Datskyddsförordningen (EU) 2016/679. Detaljerad information om hanteringen står i Leverantörens policy som finns att läsa här <https://www.bjarekraft.se/privat/support/dokument-och-blanketter>

Särskilda villkor Tillvalstjänst TV

14. Förutsättningar

14.1 Avtal om Tillvalstjänst förutsätter att Kunden har ett avtal om Standardtjänst.

14.2 Tjänsten omfattar tillgång till de tv-kanaler och interaktiva tjänster som Leverantören vid var tid erbjuder separat eller i paket.

14.3 Leverantörens aktuella Tjänster, förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt specifikation av Tjänsten framgår av Leverantörens webbplats (bjarekraft.se) och/eller via Leverantörens kundtjänst.

15. Ändring av TV-tjänst

15.1 Förutom ändring enligt punkt 9.4 har Leverantören rätt att

ändra utbudet av tv-kanaler i Kundens Tjänst. Sådan ändring kan exempelvis ske om programbolag går i konkurs, Leverantörens avtal med programbolag upphör eller förändras, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Leverantören, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd, andra upphovsrättsliga skäl eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl. Sådan ändring träder i kraft från och med den tidpunkt Leverantören skriftligen meddelat Kunden, vilken kan vara kortare än 30 dagar, oavsett om Kunden har bindningstid på sitt Avtal med Leverantören eller inte.

16. Digital-tv-mottagare och programkort

16.1 För att kunna ta emot högupplösta tv-bilder och/eller bättre ljudkvalitet från Leverantören behövs en tv som uppfyller kriterierna eller en digital-tv-mottagare som kan hantera sådant format.

16.2 För att kunna ta emot kanaler i Tillvalstjänst behövs, förutom Avtal om Tillvalstjänst, en digital-tv-mottagare, och ett programkort. Endast digital-tv-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Leverantören får användas för avkodning av signaler från Leverantören.

16.3 Leverantören har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att ta del av tv-tjänsten.

16.4 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via Kundens digital-tv-mottagare. Kunden får således inte använda programkortet för kopiering eller mångfaldigande av tv-tjänsten eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra tv-tjänsten tillgänglig via mer än en digital-tv-mottagare i taget utan Leverantörens skriftliga medgivande, så kallat card sharing.