

# ALLMÄNNA BESTÄMMELSER FÖR ABONNEMANGSAVTAL

Gäller från och med 2008-01-31 tillsvidare.

**1. Allmänt** Dessa Allmänna bestämmelser ("allmänna bestämmelser") reglerar villkoren för Viasats ("operatören") förmedling i Sverige av TV-kanaler, tjänster och produkter som från tid till annan erbjuds eller förmedlas av operatören. Bestämmelserna gäller för och utgör del av operatörens avtal med kund ("kunden") om uthyrning av parabolkort ("kort") och abonnemang på operatörens kanalutbud, tjänster och produkter ("abonnemang") (hiresavtal avseende kort och abonnemang mellan kunden och operatören benämns nedan "avtalet"). De allmänna bestämmelserna gäller för avtalet i den mån inte annat särskilt har avtalats mellan operatören och kunden. Avtal träffas inte med personer under 18 år. Operatören förbehåller sig rätten att vägra ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning. Information, fakturor och andra meddelanden från operatören till kunden kommer att sändas till den adress som angivits på avtalets första sida. Kunden skall utan dröjsmål skriftligen informera operatören om adressändring. Ny kundadress skall tillämpas av operatören senast 14 dagar efter det att operatören har mottagit sådant skriftligt meddelande från kunden. Så länge kunden inte informerar operatören om adressändring i enlighet med denna punkt 1 har operatören rätt att betrakta den av kunden senast angivna adressen som korrekt kundadress.

**2. Kort och därtill hörande PIN-kod** Sändning av kanaler i operatörens kanalutbud sker helt eller delvis i kodad form. För att kunna se kodade kanaler erfordras en digitalbox och ett kort, som är en särskild avkodningsenhet. (Se punkt 12 nedan om digitalboxar som är godkända av operatören). Kunden förbinder sig att installera kort erfordrigt för valt abonnemang. Operatören tillställer kunden kortet när avtalet registrerats i operatörens kundsystem. Kortet fungerar endast tillsammans med den av kunden identifierade digitalboxen. Kunden ansvarar själv för att kortet installeras i digitalboxen i enlighet med de anvisningar som från tid till annan lämnats av tillverkare eller leverantör av digitalboxen. Till kortet hör en PIN-kod som ger kunden åtkomst till det interaktiva tjänsteutbud som operatören från tid till annan tillhandahåller och som gäller enligt det abonnemang som kunden tecknat med operatören (se dock punkt 12 nedan angående av operatören ej godkända digitalboxar). Kunden skall vid mottagandet av kortet ändra PIN-koden till kortet till en egen PIN-kod och förvara PIN-koden på betryggande sätt så att obehöriga ej kan ta del av den. Kunden får inte lämna ut PIN-koden till annan än person i kundens hushåll. Operatören har rätt att när som helst efter skäligt varsel begära att kunden återlämnar kortet för utbyte mot annat kort. Om kunden inte accepterar den avgift som kan utgå vid sådant byte av kort, har kunden rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om sådan uppsägning sker inom 30 dagar från den dag kunden meddelades om att sådan avgift skall tas ut. Kunden är införstådd med och godkänner att operatören kan komma att ladda ner och förse kundens utrustning (såsom digitalbox, CA-modul, CA-system eller annan utrustning) med nya programinstruktioner, ny mjukvara eller liknade. Operatören kan bland annat komma att ersätta befintligt CA-system med nytt sådant system genom nedladdning. Samtidigt kan kundernas kort komma att bytas ut. Kunden är införstådd med att sådana åtgärder kan innebära tillfälliga avbrott i kundens åtkomst till kanaler och tjänster.

**3. 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 förändras 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 innehålllet 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 abonnemangsgift för den resterande tid för vilken kunden har betalat i förskott till operatören. Kundens uppsägning skall för att äga giltighet vara operatörens tillhanda inom 30 dagar från det att kunden blivit underrättad om operatörens ändring. Om kunden säger upp avtalet innan den initiala bindningstiden löpt ut, skall kunden snarast till operatören återlämna parabol, digitalbox, kort och all annan utrustning kunden erhållit från operatören.

**4. Ansvar för kort och beställningar med PIN-kod** Med undantag för vad som särskilt anges i dessa allmänna bestämmelser får kunden inte överlåta, hyra ut, låna ut, dela kortet med annan eller på annat sätt förfoga över eller frånhånda sig kortet. Kunden svarar för att inte någon ändring, modifiering eller annat ingrepp sker i kortet eller att koder och annan information i kortet och i annan utrustning undersöks på ett otillåtet sätt. Sådana förfaranden skall alltid anses som ett väsentligt brott mot avtalet samt ge operatören rätt att göra kort och använd utrustning (såsom digitalbox, CA-modul eller annan utrustning) obrukbara eller på annat sätt förhindra fortsatt otillåtet förfarande. Angivna förfaranden kan vidare vara straffbara enligt brottsbalken, lagen om förbud beträffande viss avkodningsutrustning eller annan lagstiftning. De otillåta förfarandena kan även medföra skadeståndskyldighet för kunden. Kunden ansvarar för att kortet förvaras på betryggande sätt och används aktsamt och i enlighet med operatörens vid var tid gällande instruktioner. Kunden skall omedelbart anmäla förlust av kort till operatören. Om kortet skadas eller inte fungerar, skall kunden omedelbart efter upptäckten kontakta operatören eller av operatören anvisad återförsäljare och på begäran återlämna kortet. Operatören skall i sådant fall byta ut kortet inom 5 vardagar från det att kortet återlämnades. Abonnemangsgift utgår inte för tiden från den dag anmälan av förlust av kort gjordes respektive den dag kortet återlämnades till dess att ett fungerande kort har tillhandahållits kunden. Som datum för anmälan av förlust av kort, återlämnande av kort respektive erhållande av nytt kort skall gälla datum för poststämpel. Om kortet skadas har operatören rätt till ersättning för byte av kortet enligt vid var tid gällande prislista. Om kortet förkommer har operatören rätt till ersättning med f n 1000 kronor per förlorat kort. Ersättning behöver ej betalas om kunden gör sannolikt att skadan eller förlusten inte beror på vårdslöshet av kunden själv, hushållsmedlem eller annan som med kundens samtycke vistas i kundens hem. När kunden inte längre har något gällande abonnemang hos operatören, skall kunden omedelbart och senast inom 7 dagar från den dag abonnemanget upphörde återsända kortet i oskadat skick till operatören. Om kortet inte kommit operatören tillhanda senast 14 dagar

efter upphörandet av abonnemanget, debiteras gällande avgift för förlorat kort samt faktureringsavgift och påminnelseavgift enligt gällande prislista. Om någon obehörig person får del av PIN-koden till kortet eller kortet skall kunden genast och utan dröjsmål anmäla detta till operatören samt i övrigt vidta de åtgärder som operatören anvisar. Kunden är betalningsansvarig för varje tjänst eller produkt som beställs med användande av kundens PIN-kod om kunden har lämnat ifrån sig kortet till någon annan, förlorat kortet genom grov vårdslöshet, eller på annat sätt förlorat kortet och inte genast utan dröjsmål anmält förlusten till operatören.

**5. Upphovsrätt m.m.** Kunden svarar för att varken han själv eller annan nyttjar kanaler, tjänster, kort 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 göra kort och av kunden använd utrustning (såsom digitalbox, CA-modul eller annan utrustning) obrukbara eller på annat sätt förhindra fortsatt otillåtet förfarande. Brott mot denna bestämmelse kan även medföra skadeståndskyldighet för kunden. Kort får endast användas av ett hushåll och endast för individuell mottagning av 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 i övrigt använda kortet i utrustning som möjliggör mångfaldigande av kanalutbudet utan operatörens godkännande. Kortet får inte användas utanför det Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES).

**6. Avgifter** Avgifter för abonnemang och kort utgår enligt vid tiden för avtalets ingående gällande prislista. Priser finns tillgängliga på www.viasat.se. Vid förlängning av avtalet enligt punkt 11 kan avgifterna komma att ändras för den nya abonnemangsperioden. Sådant 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. Kunden inte accepterar avgiftsändring, har kunden rätt att säga upp och frånråda 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, faktureringsavgift samt avgift vid förlust av kort, utbyte av skadat kort eller utbyte av kort vid tekniska uppdateringar enligt vid var tid gällande prislista.

**7. Betalning samt dröjsmål med betalning m.m.** Tillämpliga avgifter faktureras i förskott. 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 operatören tillhanda senast den förfalldag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har operatören 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 operatören tillhanda senast 15 dagar efter den förfalldag 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 merarbete. Operatören har rätten 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 abonnemangsgiften (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 e d kommer att behandlas av operatören och/eller annat bolag inom den företagsgrupp operatören tillhör i syfte att fullgöra avtalet med kunden, avtalet 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 motsäta 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 abonnemangsgift 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 berört kanalbolag och inte beror på eller har samband med (i) att kunden har använt av operatören ej godkänt digitalbox, CA-modul eller annan utrustning eller (ii) skador på eller ingrepp i kortet. Ersättning beräknas från den tid då kunden anmälde felet till operatören. 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 uppsåttigt.

**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 månadskifte som inträffar tre månader efter utgången av den månad uppsägningen sker. Uppsägning av ett eller flera tilläggsabonnemang enligt punkt 15 måste alltid väsa 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 operatörens kundtjänst per telefon 0771-522 000 eller skriftligen. Information om operatörens adress kan erhållas av operatörens kundtjänst. 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 abonnemangsgiften eller om kunden på annat sätt väsentligen åsidosätter vad som anges i avtalet. Vid avtalets upphörande skall kunden omedelbart och senast inom 7 dagar från avtalets upphörande återlämna kortet i oskadat skick till operatören. (Se även punkt 4 ovan.)

**12. Digitalbox** För att kunden skall vara tillförsäkrad att kunna ta emot sändningar av operatörens kanalutbud och få åtkomst till operatörens interaktiva tjänster krävs att kunden använder sig av en av operatören godkänd digitalbox. Information om vilka digitalboxar som är godkända av operatören lämnas på operatörens webbplats, www.viasat.se, eller av operatörens kundservice. För det fall kunden skulle använda ej godkänd digitalbox eller annan utrustning sker detta helt på kundens egen risk och operatören friskriver sig härmad från allt ansvar för utebliven eller bristfällig mottagning av sändningar eller åtkomst till tjänsteutbud eller andra störningar eller avbrott och varje annan förlust eller skada som kunden må åsamkas på grund av sådan användning. Kunden är vidare ansvarig för eventuell skada på kort eller annan utrustning som orsakas av att kunden använder en icke godkänd digitalbox. Kunden är införstådd med att även för det fall kunden vid viss tidpunkt kan ta emot sändningar eller få åtkomst till operatörens tjänsteutbud med användning av en ej godkänd digitalbox, kan denna möjlighet när som helst komma att upphöra på grund av att operatören genomför förändringar när det gäller signal, programvara eller andra tekniska förhållanden. Kunden är i sådant fall fortsatt skyldig att erlagga avgifter enligt ingånget avtal. Kunden informeras vidare om att operatörens kundtjänst inte kan svara på frågor eller assistera kunder som inte innehar av operatören godkänd digitalbox.

**13. Telefonabonnemang och modem** Vissa av de tjänster operatören erbjuder beställs genom uppringning till av operatören anvisad modempool och förutsätter att kunden har ett aktivt abonnemang i det publika telenätet samt ett mod som är kontinuerligt anslutet till detta nät. Kunden ansvarar själv för anskaffande av nödvändig utrustning samt förekommande uppkopplings- och/eller trafikavgifter vid uppringning till modempoolen. Kostnaden för detta debiteras kunden direkt av operatören eller av berörd teleoperatör.

**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 frånråda 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. 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 med tillhörande extrakort, samt kopplar samtliga digitalboxar via inbyggt modem till det publika telenät som kunden meddelat operatören. Kundens digitalboxar skall kunna ringa upp operatören för verifiering av telefonnummer. Normal samtalstaxa tillkommer för sådan uppringning. Samtliga korts 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 5 angående ansvar för kort mm). Detsamma gäller om inte samtliga digitalboxar kopplas till det publika telenät som kunden meddelat operatören. Om inte annat avtalats, gäller för tilläggsabonnemang dessa allmänna bestämmelser i tillämpliga delar, varvid vad som städgas för kort även skall gälla för extrakort. Särskilda bestämmelser avseende avtalstid för och uppsägning av ett eller flera tilläggsabonnemang finns i punkt 11 ovan.

**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 avgrävas 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.

**Hyes- och abonnemangsavtal allmänna bestämmelser**

Gäller från och med 2008-01-31 tillsvidare

**ViasatSupport:**

Viasat AB, 1127 Stockholm  
Tel 0771-522 000  
www.viasat.se