

Allmänna villkor för parabol-tv, fiber-tv, bredband och telefoni

Gäller fr o m 2021-04-13 och tillsvidare.

1. Information om Allente

Tjänsterna från Allente ("Tjänsten" eller "Tjänsterna") tillhandahålls av VCB Sweden AB (hädanefter "Allente") och är registrerat i Sverige med organisationsnummer 559218-1308 och adress Västra Järnvägsgatan 15, 111 64 Stockholm. Allentes kundservice kan nås via e-post: kundservice@allente.se, telefon: 0770-27 27 00 eller brev: VCB Sweden AB, att. Allente, Box 169, 101 23 Stockholm. Information om öppettider för Allentes kundservice finns på www.allente.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 oförmögen 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 Allente. Avtal för Tjänsterna träffas inte med person under 18 år eller med person som har förvaltare. Allente förbehåller sig rätten att inte ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning. Du måste lämna aktuella kontaktuppgifter (postadress, e-postadress och mobiltelefonnummer) till Allente så att Allente kan komma i kontakt med Dig. Du ska utan dröjsmål informera Allente om Du ändrar någon kontaktuppgift, detta gör Du enklast genom ett e-postmeddelande till kundservice@allente.se. Allente använder den nya kontaktuppgiften inom fjorton (14) kalenderdagar från det att Du skriftligen meddelat att Du har bytt sådan uppgift. Så länge Du inte informerat om att Du har bytt kontaktuppgift har Allente rätt att betrakta de senast registrerade kontaktuppgifterna som korrekta.

3. Tjänsterna

Genom abonnemang hos Allente kan Du ta del av de TV-kanaler som ingår i Allentes kanalutbud ("Kanaler") och se dessa via satellitmottagning med parabol eller via fiber-TV med din fiberuppkoppling. Du har även möjlighet att teckna bredband och under förutsättning att Du tecknar bredband kan Du även teckna bredbandstelefo- ni. För aktuell information om Allentes kanalutbud se www.allente.se. För att kunna ta del av Allentes 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 Allente. För information om vilka TV-apparater som är godkända se www.allente.se eller ring Allentes kundservice. Sändning av kanaler i Allentes

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 Allente såvida du inte har tecknat bredband.

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 Allente. 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-modul i punkt 8 nedan eller på www.allente.se.

3.2 Särskilt om fiber-tv

För att kunna ta del av fiber-tv behöver Du viss utrustning; en tv-box och ett programkort, som är en särskild avkodningsenhet. Programkortet hyrs från Allente. När Du abonnerar på fiber-tv-tjänsten får Du ett startpaket där följande ingår: tv-box, fjärrkontroll, programkort, ström-, ethernet- och HDMI-kabel. Läs mer om tv-boxar i punkt 8 nedan eller på www.allente.se.

4. Tv i flera rum

Du kan genom ett så kallat Tv i flera rum-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) tilläggsabonnemang till Ditt grundabonnemang och införskaffar lika många digitalboxar/TV-moduler godkända av Allente 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 tilläggsabonnemangen 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 tilläggsabonnemangen justeras priset för kvarvarande tilläggsabonnemang.

5. Särskilt om Viaplay

I merparten av Allentes kanalpaket ingår Viaplay och utbudet i Viaplay baseras på ditt valda kanalpaket hos Allente. Se om Viaplay ingår i Ditt kanalpaket på www.allente.se. Viaplay är en internetbaserad tjänst där Du kan få tillgång till serier, filmer, sport och annat innehåll i videoformat, via streaming eller nedladdning. Har Du tillgång till Viaplay kan Du komma åt Viaplay genom en digitalbox, via www.viaplay.se eller via mobila enheter. 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 specificeras de för närvarande gällande minimala systemkraven,

men eftersom Viaplay är beroende av Din internetuppkoppling garanterar Allente 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. Läs mer om de enheter som Du för närvarande kan använda och registrera på www.viaplay.se. För att se film från Viaplay Store tillkommer extra kostnad. Tillgängligheten kan påverkas av överbelastning på internet eller något annat nätverks-, ISP-, elektroniskt, dator- eller annat kommunikationsproblem eller fel och Allente 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 vid registrering och inloggning. 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 mobiltelefon) samtidigt.

Allente äger rätt att när som helst, men med skäligt 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 Allente omedelbart och ändra Ditt lösenord. Om Allente har anledning att anta att användarnamnet och/eller lösenordet har avslöjats för eller på annat sätt missbrukats av en obehörig person, har Allente rätt att omedelbart stänga av Dig från Viaplay och/eller göra Viaplay otillgängligt för Dig, eller att på annat sätt förhindra fortsatt otillåtet förfarande.

6. Leveranser och installation

Utrustningen kommer att skickas till Dig med paket genom av Allente vald distributör och levereras till Ditt utlämningsställe inom tio (10) arbetsdagar efter att beställningen har registrerats i Allentes kundsystem. Du måste hämta ut paketet senast fjorton (14) kalenderdagar efter det att Ditt utlämningsställe har mottagit paketet, annars skickas paketet tillbaka till Allente. 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 trettio (30) kalenderdagar efter det att beställningen har registrerats i Allentes kundsystem och under förutsättning att installatören har kunnat kontakta Dig och Du har bokat in en tid för installation inom det angivna tidsintervallet. För att ta del av Allentes installationstjänster är det en förutsättning att adressen, på vilken installationen ska utföras, är belägen i Sverige. Har du beställt fiber-TV och/eller bredbands- telefoni och/eller bredband ska Du själv installera utrustningen för dessa Tjänster.

7. Programkort

Allente skickar programkortet till Dig tillsammans med startpaketet eller – om Du ensamt 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 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 ("VODtjänster") om Du har en digitalbox. 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 Allente. Programkortet får inte användas utanför det Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES). Allente kan dock inte ansvara för sämre signalkvalitet, 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, Ditt programkort skadas eller inte fungerar, ska Du omedelbart kontakta Allente eller av Allente anvisad återförsäljare och på begäran återlämna programkortet. Allente 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 Allente 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 Allente.

8. Digitalbox/tv-modul

För att Du ska kunna ta emot Allentes Tjänster måste Du använda en digitalbox/TV-modul som är godkänd av Allente. Vill Du använda en digitalbox/TV-modul som inte är godkänd av Allente behöver Du Allentes skriftliga förtida godkännande. Se vilka digitalboxar/TV-moduler som är godkända på www.Allente.se eller ringa Allentes kundservice. Används en digitalbox/TV-modul eller annan utrustning som inte är godkänd av Allente får Allente göra digitalboxen/TV-modulen oanvändbar eller på annat sätt hindra att den otillättna användningen fortsätter. Vid överträdelse av den här bestämmelsen har Allente rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Du är dock skyldig att betala abonnemangsavgifter för resterande bindningstid. Du kan även bli skadeståndsskyldig gentemot Allente. Allentes kundservice kan inte svara på frågor eller assistera kunder som inte använder en digitalbox/TV-modul som Allente 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

kundservice. Du ansvarar för införskaffandet av särskild utrustning.

10. Internetuppkoppling

För att kunna ta del av Allentes 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. Kostnaden 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 vårda Din utrustning väl och att inte använda utrustningen i strid med dessa Allmänna Villkor. Skulle Du eller Allente av någon anledning säga upp Ditt abonnemang till förtida upphörande innan bindningstiden löpt ut, är Du skyldig att återlämna utrustningen till Allente i väsentligen oförändrad skick. Om utrustningen skadats eller kommit bort för att Du inte tagit tillräckligt god hand om den är Du skyldig att ersätta Allente 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 Allente rätt att göra programkort och digitalbox/TV-modul obrukbara eller på annat sätt förhindra fortsatt otillåtet agerande. 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

Allente har rätt att begära att Du ska återlämna programkortet till Allente för utbyte mot annat programkort, exempelvis för att Allente ska kunna utföra tekniska uppdateringar. Allente kan även behöva utföra 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 Allente.

13. Kanalutbud och ändringar

Allente 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, med Din faktura, e-post, sms eller genom publicering på www.allente.se senast trettio (30)

kalenderdagar innan ändringen träder ikraft. 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 Allente, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.

För det fall ändringen innebär en väsentlig förändring av Allentes kanalutbud har Du rätt att säga upp Tjänsten. Din Tjänst avslutas då från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskotts-inbetald abonnemangsavgift. Allente måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Har Du bindningstid kvar på Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Allente.

Allente har rätt att, utan att på förhand meddela Dig, utföra ändringar i bredbands- och bredbandstelefontjänsterna som inte på ett väsentligt sätt påverkar respektive Tjänsts funktion. För de fall ändringen innebär en väsentlig förändring får du information om ändringen genom brev, e-post eller sms senast trettio (30) kalenderdagar innan ändringen träder ikraft. Vid en väsentlig förändring har Du rätt att säga upp Tjänsten inom trettio (30) kalenderdagar från det att Du fick information om ändringen. Allente måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Tjänsten avslutas då från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskotts-inbetald abonnemangsavgift.

14. Avgifter och avgiftsändringar

Avgifter för Tjänsterna och programkort utgår enligt den prislista som gäller vid Avtalets ingående. Du kan även ta del av Allentes priser på www.Allente.se. Vid förlängning av Tjänster kan avgifterna komma att ändras för den nya abonnemangsperioden. Sådan avgiftsändring kan också göras under pågående abonnemangsperiod och för abonnemang som gäller tills vidare. Skulle Allente ändra avgifterna ska Allente informera Dig om detta senast trettio (30) kalenderdagar före ändringen börjar gälla. Detta gäller ej Tjänster för vilka rörligt pris avtalats. Du får information om sådan ändring genom brev, med Din faktura, e-post eller sms. Ändring som endast rör TV-tjänsten kan även meddelas genom publicering på www.Allente.se. Avgiftsändring får även ske med kortare varsel och under pågående abonnemangsperiod om Allentes 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 Allente får å sin sida. Med avgiftsändring avses även helt nyttillkommen avgift. Med avgiftsändring avses aldrig förändrat pris på Tjänster med rörlig prissättning. Om Du inte accepterar avgiftsändringen har Du rätt att säga upp Tjänsten inom trettio (30) kalenderdagar från det att Allente informerade om ändringen. Allente måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Tjänsten avslutas då från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå förskotts-inbetald abonnemangsavgift. Har Du bindningstid kvar på

Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Allente. Allente 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.

Abonnemangsavgiften för parabol-tv, fiber-tv och bredband ska betalas i förskott, engångsavgifter ska betalas i efterskott. Har Du valt att betala via autogiro ansvarar Du för att följa Allentes villkor om autogiro, vilka Du kan läsa om på www.allente.se, och se till att det finns tillräckliga medel tillgängliga på kontot då betalningen ska ske. Betalning ska vara Allente tillhanda senast den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har Allente rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, lagstadgad avgift för betalningspåminnelse och i förekommande fall lagstadgad inkassoavgift. Om betalning inte har kommit Allente tillhanda senast femton (15) kalenderdagar efter förfallodagen har Allente rätt att avbryta eller begränsa Din tillgång till Tjänsten till dess att fakturan är helt betald. I väntan på full betalning har Allente rätt att fortsätta fakturera Dig för Ditt abonnemang. Allente har även rätt att ta ut en s.k. avstängningsavgift (sådan avgift är enligt gällande prislista för de merkostnader som Allente åsamkas p.g.a. att Allente måste stänga av och slå på signalen. Allente har också rätt att säga upp Ditt Avtal till omedelbart upphörande om Du är i dröjsmål med Din betalning med mer än trettio (30) kalenderdagar med mer än en ringa del av fakturaavgiften. Även om Allente säger upp Avtalet är Du skyldig att betala för resterande del av bindningstiden.

15.1 Betalning samt dröjsmål med betalning m.m. avseende bredbandstelefon

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 Allentes villkor om autogiro, vilka Du kan läsa om på www.allente.se, och se till att det finns tillräckliga medel tillgängliga på kontot då betalningen ska ske. Betalning ska vara Allente tillhanda senast den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid försenad betalning har Allente 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 Allente rätt att fortsätta fakturera Dig för Ditt abonnemang. Allente har även rätt att ta ut en så kallad avstängningsavgift (sådan avgift är f.n. på ett hundra (100) kronor för de merkostnader som Allente åsamkas på grund av att Allente måste stänga av och slå på Tjänsten. Vid upprepade förseningar med betalning förbehåller sig Allente 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 proportionerlig återbetalning eller kreditering av Din

abonnemangsavgift för berörd Tjänst vid störningar eller avbrott som har varat under en sammanhängande tid om mer än tolv (12) timmar, under förutsättning att störningarna eller avbrottet beror på Allente. Ersättningen ska beräknas från den tid då Du gjorde anmälan till Allente, till den tidpunkt felet åtgärdades. Ersättning under tjugofem (25) kronor 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.

17. Ångerrätt

Du har enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att ångra Ditt abonnemang inom fjorton (14) kalenderdagar, den så kallade ångerfristen. Ångerfristen börjar löpa den dag Du ingår Avtalet. Du kan ångra Dig muntligen eller skriftligen. Tänk på att det är Du som måste bevisa att Du har ånkrat Dig i tid. Om Du använder Tjänsten och därefter ånkrar 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. 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. Om Du redan har hämtat ut Din utrustning och utrustningen skadas eller kommer bort för att Du har hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion är Du skyldig att ersätta Allente för värdeminskningen. För att ångra ett abonnemang kan Du antingen ringa 0770-27 27 00, skicka ett e-postmeddelande eller posta ett ifyllt exemplar av det ovan nämnda standardformuläret till Allente enligt de kontaktoppgifter 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 Allentes kundservice via telefon, e-post eller post, enligt de kontaktoppgifter som anges i punkt 1 ovan, inom skäligen 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 alltså anses ha lämnats i rätt tid. Efter att Du har framfört Din reklamation kommer Allente 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 bredbandstelefon levererad, eller fått tillgång till bredbandstjänsten, 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. Allente förbehåller sig rätten att debitera Dig för eventuella kostnader för avhjälpan av fel som beror på Ditt agerande.

19. Garantier

Allente lämnar två (2) års garanti på all invändig utrustning, såsom exempelvis digitalboxen/TV-modulen, och ett (1) års garanti på all utvändig 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 bredbandstelefon 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 tillhandahållits av Allente eller Allentes auktoriserade leverantörer/återförsäljare, utseendemässiga skador som inte påverkar utrustningens funktion eller skador orsakade av situationer utanför Allentes eller Allentes auktoriserade leverantörers/återförsäljares kontroll. För att rapportera ett fel på utrustningen, vänligen kontakta Allente. Om Allente inte kan åtgärda felet per telefon, kommer Allente eller Allentes 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 reparerats och/eller renoverats av tillverkaren eller dennes ombud). Allente ger en garanti för reparationer eller utbyten till slutet av den ursprungliga garantiperioden, eller tre (3) månader efter det datum då åtgärden vidtogs om detta datum är senare. Garantin gäller endast för utrustning som har beställts från Allente eller Allentes auktoriserade leverantörer/återförsäljare.

20. Minderåriga

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 tv-boxens/tv-modulens konfigurationsinställningar. Här kan Du ställa in föräldrakontrollen och blockera erotiskt material. Allt Du behöver göra är att mata in din PIN-kod. 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 kompensation som Du kan få för störningar och avbrott enligt punkt 16 ovan ansvarar Allente endast för direkt skada om den orsakats av att Allente handlat vårdslöst. Allente ansvarar inte för utebliven vinst eller förlorad intäkt, förlust på grund av avtal med tredje man eller någon annan indirekt skada, om Allente inte handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

22. Avtalstid och upphörande

Abonnemang tecknas för den abonnemangsperiod som anges i villkoren vid köptillfället och förlängs automatiskt tills vidare till dess att respektive Tjänst sägs upp. Om avtalet för Dina Tjänster förlängs tills vidare 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 Tjänsten senast trettio (30) kalenderdagar före utgången av abonnemangsperioden. Avtalet kommer att upphöra att gälla vid månadsskiftet som inträffar tre (3) månader efter att Tjänsten 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 Tjänsten senast trettio (30) kalenderdagar före utgången av abonnemangsperioden. Vill Du säga upp Din Tjänst kan Du kontakta Allentes kundservice. Vid uppsägning av Tjänster under bindningstiden är Du skyldig att betala abonnemangsavgifter för resterande bindningstid. Om Du uppgraderar ditt grundabonnemang (dvs. ditt först tecknade abonnemang), genom att lägga till extra kanalpaket eller tillvalskanaler, 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, 11, 13 och 15 ovan, har Allente rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Du väsentligen åsidosätter vad som anges i Avtalet.

23. Flytt

Under förutsättning att Allente har teknisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar till annan adress rätt att få Tjänsten levererad till den nya adressen. Vid sådana fall då byte till annan Tjänst krävs har Allente rätt att debitera Kunden en avgift enligt gällande prislista samt eventuella kostnader för ny installation, anslutning och startavgift. Priset för bredbandstjänst kan också komma att ändras med anledning av flytt. Med undantag för vad som framgår ovan gäller Avtalet oförändrat och Kunden är bunden till Avtalets ursprungliga villkor samt bindningstid för respektive Tjänst. Detta gäller även för det fall Allente inte skulle ha möjlighet att leverera till den nya adressen.

24. Ändringar och överlåtelse m.m.

Allente 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 via brev, med Din faktura, epost eller sms. Ändring av villkor som endast rör TV-tjänsten kan även meddelas på www.allente.se senast trettio (30) kalenderdagar innan förändringen träder ikraft. Om ändringarna av de Allmänna Villkoren är till nackdel för Dig har Du rätt att säga upp den Tjänst som påverkas inom trettio (30) kalenderdagar från det att Allente informerade om ändringen. Allente måste ha fått Din uppsägning före ändringen träder ikraft. Tjänsten avslutas då från och med det datum då ändringen träder ikraft och Du har i sådant fall rätt att återfå forskottsibetald abonnemangsavgift. Har Du bindningstid kvar på Ditt abonnemang ska Du snarast lämna tillbaka den utrustning som Du har fått från Allente.

Allente 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 Allente. Innan överlåtelse av Avtalet sker till annan privatperson kommer Allente 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 Allente 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 bindningstid på Ditt abonnemang kommer bindningstiden att förlängas med motsvarande tid som uppehållet gäller.

25. Tvister

Om tvist uppstår mellan Dig och Allente 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. Parterna har dock alltid rätt att väcka talan vid allmän domstol.

EU erbjuder även ett tvistlösningsorgan via en onlineplattform som Du kan använda för att få tvisten prövad om Du är missnöjd med varor eller tjänster som Du köpt från Allente online. Onlineplattformen finns tillgänglig via EU-kommissionens hemsida ec.europa.eu/consumers/odr. Genom onlineplattformen kan Du diskutera problemet direkt med Allente eller slussas vidare till den tvistlösningsnämnd som kan handlägga tvisten.”

26. Särskilt om bredbandstelefonti och bredband

Om du tecknar bredband och bredbandstelefonti tillhandahåller Allente dessa Tjänster i operatörsoberoende nät och i samarbete med Tjänsteleverantörer som verkar i dessa nät ("Tjänsteleverantören"). För att Du ska kunna ta emot Tjänsterna måste Din bostad vara ansluten till ett bredbandsnät installerat i den fastighet där Du ska använda abonnemanget. Det måste även vara möjligt för Allente att leverera sådana Tjänster i samarbete med Tjänsteleverantören. För bredbandstelefonti krävs en nätverkskabel, en telefonidosa och en telefonikabel. Denna utrustning kan köpas från Allente vid beställning av bredbandstelefonti.

26.1 Störningar och avbrott avseende bredband och bredbandstelefonti

Delar av bredbandstelefonti- och/eller bredbandstjänsten levereras av andra operatörer eller via andra operatörers nät. Allente ansvarar inte för eventuella avbrott eller störningar i dessa nät. Allente ska dock utan dröjsmål påtala felet och begära att berörd operatör åtgärdar felet. Allente har också rätt att i den omfattning som är nödvändig begränsa användningen av telenätet och bredbandstelefonti- eller bredbandstjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl eller vid annan anledning. För detta utgår ingen ersättning till Dig.

26.2 Beskrivning av bredbandstjänsten och dina åtaganden

Allente erbjuder en bredbandstjänst i operatörsoberoende stadsnät. Bredbandskapaciteten kan aldrig bli högre än den avtalade anslutningshastigheten. Allente ansvarar endast för kapacitetsnedsättningar som beror på Allente. 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 intrång 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.
- Du kan max erhålla två (2) publika dynamiska IP-adresser. Allente har också möjlighet att framöver erbjuda privata IP-adresser (NAT) utan att i förväg meddela om detta.

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 missbrukar näten.
- 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 våldsskildring, förtal eller förolämpning.
- Innehålla rasistisk propaganda.
- Sprida material som kan göra intrång i tredje mans upphovsrätt, t.ex. böcker, bilder, musik eller datorprogram.

Om Ditt webbutrymme orsakar stor belastning på nätet kan Tjänsteleverantören ålägga 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 överföring av 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.

26.3 Beskrivning bredbandstelefonitjänsten och Dina åtaganden

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

Du får inte använda bredbandstelefonitjänsten så att avsevärda problem uppstår för Allente eller någon annan. Du får inte utan skriftliga samtycke uppmana allmänheten att använda telenätet eller bredbandstelefonitjänsten 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 följer av vid var tid gällande lag eller annan författning, eller enligt anvisningar från Allente. 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 stört teletrafiken. Allente 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. Du ska förvara inloggningsuppgifter som hör till Tjänsten på ett betryggande sätt, så att obehöriga inte kan ta del av dem. Med inloggningsuppgifter avses användarnamn, lösenord, pinkod etc.

Allente har rätt att tillämpa en månatlig kreditgräns för Kunden. Har inte annat bestämts uppgår kreditgränsen till 1 500 kronor per månad. Om behov föreligger har Allente rätt att tillfälligt stänga av bredbandstelefonitjänsten och begära att Du betalar avgifterna innan Tjänsten kan användas igen. För att bredbandstelefonitjänsten ska få stängas av kommer Allente först uppmana Dig att betala inom skälig tid och meddela Dig att tillgången till bredbandstelefonitjänsten annars kommer att avbrytas.

26.4 Nummer- och kreditspärr för bredbandstelefo

Du som har bredbandstelefo har möjlighet att kostnadsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa (s.k. nummerspärr). Du som har bredbandstelefo 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.