

# Sappagruppen – Allmänna villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

## 1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") gäller för abonnemang eller tjänst ("Tjänsten"), inklusive tillhörande utrustning, som tillhandahålls från ett bolag inom Sappagruppen ("Bolaget"). Med "bolag inom Sappagruppen" avses:

- I. Aktiebolaget Sappa ("Sappa"), orgnr 556453-6281
- II. Bredbandig IT Communication i Göteborg AB ("Bitcom"), orgnr 556485-2142

Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Bolaget ("Avtalet"). Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. Dessa Allmänna Villkor kompletteras av Bolagets särskilda villkor ("Särskilda Villkoren") för tjänster till konsumenter. Vid eventuella motstridigheter mellan de olika villkoren har de Särskilda Villkoren företräde framför de Allmänna Villkoren. Aktuella allmänna villkor och aktuella priser finns tillgängliga på Bolagets hemsidor.

1.2 Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige för att få ingå Avtalet med Bolaget. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för privat bruk på avsedd plats.

1.3 Bolaget förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtalet ingås och under avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Bolaget äger rätt att begära en deposition, alternativt avböja att ingå Avtalet mot bakgrund av sådan information.

1.4 Tjänster som tillhandahålls Kund genom en samarbetspartner till Bolaget kan, förutom dessa Allmänna Villkor och nedan Särskilda Villkor, omfatta även samarbetspartners villkor. Sådana villkor godkänns i samband med att tjänsten tas i bruk och/eller att Kund godkänner sådana villkor från Bolagets samarbetspart.

## 2. AVTAL OM TJÄNST

2.2 Avtalet ska anses ingånget när Bolaget har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Bolaget har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtal ska upprättas skriftligen om Bolaget begär det.

2.3 Om Avtalet har träffats på distans, har Kunden ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Om Kunden ångrar en beställning ska Bolaget meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts eller köpet gjordes. Ångerrätten gäller inte om Kunden har börjat använda Tjänsten eller tillhörande utrustning under tiden för ångerfristen. Ångerrätten omfattar inte fristående streamingtjänst.

2.4 Om Kunden ångrar Avtalet och har fått utrustning skickat hem till sig ska Kunden stå för returfrakt av sådan utrustning. Utrustningen ska returneras i oförändrat skick. Kunden bör därför inte använda utrustningen. Om utrustningen inte returneras i oförändrat skick blir Kunden ersättningskyldig för utrustningens värdeminskning. Om Kunden underlåter att returnera utrustningen har Bolaget rätt att

debitera Kunden för utrustningen enligt vid var tid gällande priser. Om Kunden utnyttjar ångerrätten men tjänsten har hunnit kopplas in hos Kunden blir Kunden ersättningskyldig för den kostnad Bolaget haft för att koppla in och ur Tjänsten. Kunden ska även betala en proportionell andel av abonnemangsvärdet för tiden fram till dess Kunden ångrar sig.

## 3. TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN

3.1 Bolaget tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de kommunikationsnät som Bolaget äger eller på annat sätt använder ("Bolagets Nät"). Avtal om Tjänsten förutsätter bland annat att den fastighet där Tjänsten ska brukas är ansluten till Bolagets Nät och att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden. I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

Det som sägs i 3.1 ovan, gäller ej för tjänster som inte kräver fast uppkoppling. Exempel på sådana tjänster är streamingtjänster och playtjänster.

3.2 Bolaget ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet. Bolaget har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Bolaget svarar i sådana fall för underleverantörernas arbete såsom för eget arbete.

3.3 Bolaget utvecklar fortlöpande sina Tjänster. Sådan utveckling utförs på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Bolaget får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande inom utrymme som Kunden disponerar.

3.4 Bolaget har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för exempelvis underhåll, korrigering av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara samt i fall där tekniska eller rättsliga omständigheter gör detta nödvändigt.

## 4. UTRUSTNING

4.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Bolaget godkänd utrustning avsedd för Tjänsten. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten.

4.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på en av Kunden anmäld adress. Kunden är ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

4.3 Utrustning som Kunden köper av Bolaget omfattas av 2 års garanti. Garantin gäller fel som uppstår under garantitiden efter att Kunden fått utrustningen levererad och/eller installerad av Bolaget eller av annat företag eller person som Bolaget meddelar. 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 Bolaget, utseendemässiga skador som inte påverkar utrustningens funktion eller skador orsakade av situationer utanför Bolagets kontroll. Fel på utrustningen ska utan dröjsmål rapporteras till Bolaget.

4.4 Utrustning inklusive tillbehör som Bolaget, eller annan genom förmedling av Bolaget, upplåter till Kunden, genom uthyrning eller liknande är Bolagets egendom ("Bolagets Egendom"). Detsamma gäller utrustning som Kunden köpt på avbetalning av Bolaget till dess full betalning har erlagts. Kunden förbinder sig beträffande Bolagets Egendom:

(a) att väl vårda och att inte öppna, manipulera eller på annat sätt göra ingrepp, sälja, överlåta, hyra ut, låna ut, pantsätta eller på annat sätt förfoga över Bolagets Egendom;

(b) att ansvara för att Bolagets Egendom ej skadas av störande impulser via ansluten el eller signalkabel (t.ex. till följd av åsknedslag); och

(c) att förvara Bolagets Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

4.5 Om Bolagets Egendom skadas eller förloras ska Kunden ersätta Bolaget för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte samt kostnad för transport av sådan utrustning. Byte eller reparation av felaktig utrustning som är Bolagets Egendom sker dock utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

4.6 Om Avtalet upphör har Bolaget möjlighet att begära att Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag ska återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Bolagets Egendom till mottagare som Bolaget meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid har Bolaget rätt att debitera Kunden en skälig kostnad för utrustningen.

4.7 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, säkerhetskoder, programkort och annan värdehandling ("Värdehandling") på ett sådant sätt att obehörig inte kan ta del av Värdehandling eller obehörigen ta del av Tjänsten. Bolaget har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling enligt vid var tid gällande priser.

## 5. FEL OCH STÖRNING I TJÄNSTEN

5.1 Med Fel ("Fel") avses att kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. Som Fel avses inte sådana fel eller brister som inte hindrar Kunden från att använda tjänsten eller som enbart är av mindre betydelse för Kunden. Bolaget ska avhjälpa Fel inom skälig tid efter felanmälan.

5.2 Bolaget ansvarar enbart för Fel som beror på Bolaget. Om Fel visar sig bero på exempelvis Kundens värdslöshet eller annan anledning som Kunden svarar för, eller på utrustning som inte är godkänd av Bolaget har Bolaget rätt att debitera sina kunder för felsökning och avhjälning av Felet enligt vid var tid gällande priser. Bolaget tillhandahåller inte support avseende utrustning ej godkänd av Bolaget.

5.3 Kunden ska bereda Bolaget, eller person för vilken Bolaget svarar, eller särskild leverantör anlita av Bolaget, tillträde till bostad/lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Bolaget.

# Sappagruppen – Allmänna villkor för tjänster till konsument

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

5.4 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande period om 48 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom en proportionell återbetalning av abonnemangsvavgiften. Ersättningen beräknas från den tidpunkt Kunden anmält felet till Bolaget.

5.5 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag om obrukbarheten beror på en omständighet utanför Bolagets kontroll, t.ex. atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt, handling eller underlåtenhet av myndighet, extrema väderförhållanden eller annan force majeure-omständighet.

5.6 Fel i tjänster regleras vidare i de särskilda villkoren för respektive tjänst

## 6. KUNDENS ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

6.1 Kunden får använda Tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

- (a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för Bolaget eller tredje man,
- (b) ger upphov till störningar i Bolagets Nät eller i Tjänsten,
- (c) används i kommersiellt syfte,
- (d) kränker Bolagets eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt, eller
- (e) strider mot lag eller myndighetsföreskrift,
- (f) överstiger begränsning i Kundens Avtal eller, om sådan begränsning inte anges, att Tjänsten används på ett sätt som kraftigt avviker från normal användning av motsvarande tjänst.

6.2 Användaridentitet och lösenord tilldelade av Bolaget skall hanteras på ett betryggande sätt så att obehöriga personer inte kan ta del av dessa. Kunden skall snarast meddela Bolaget om användaridentitet eller lösenord är förlorad eller om Kunden misstänker att någon obehörig tagit del av dem.

6.3 För hemsidor som Kunden har från Bolaget gäller att Kunden är ansvarig för allt material som lagts upp på sådan hemsida, såväl text, bilder, video, ljud och data samt länkar till andra webbsidor. Kunden förbinder sig att på sådan hemsida följa vad som stadgas i lag, Bolagets säkerhets- och etikregler samt den allmänna etik som gäller för Internet (Netiquette). Strider material på sådan hemsida mot detta eller kan skada affärsverksamheten för Bolaget eller den koncern som Bolaget ingår i, så har Bolaget rätt att avlägsna materialet eller förhindra spridning samt säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Detta gäller även om Kunds dator blivit drabbad av virus eller annat som i sin tur utan Kunds vetskap förorsakar störningar.

## 7. BETALNING OCH BETALNINGSVILLKOR

7.1 För varje Tjänst inklusive utrustning ska Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med ett visst erbjudande eller enligt Bolagets priser.

7.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras i förskott varje månad. Rörliga avgifter faktureras normalt månadsvis i efterskott. Av fakturan framgår den betalningsperiod för vilken de

rörliga avgifterna har uppkommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Bolaget rätt att ta ut en avgift enligt vad var tid gällande priser.

7.3 Om Kunden inte har fullgjort betalningen senast på förfalldagen har Bolaget rätt att debitera Kunden dröjsmålsränta enligt lag, påminnelseavgift samt inkassokostnader.

7.4 Om Kunden inte har fullgjort betalningen senast 10 dagar från förfalldagen har Bolaget rätt att stänga av eller begränsa Kundens tillgång till abonnemanget till dess att full betalning har erlagts. Kunden är skyldig att betala abonnemangsvavgift under tiden abonnemanget är avstängt eller begränsat. I samband med att abonnemanget stängs av, begränsas eller återaktiveras har Bolaget rätt att ta ut en administrativ avgift.

7.5 Om Kunden inte har fullgjort betalning trots påminnelse anses förseningen utgöra ett väsentligt avtalsbrott som ger Bolaget rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 13.4.

## 8. REKLAMATION

8.1 Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag, ska för att kunna göras gällande, framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen.

## 9. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

9.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits från Bolaget, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten kan även särskilda licensvillkor gälla.

## 10. PERSONUPPGIFTER

10.1 Genom att ingå avtal med Bolaget godkänner Kunden att Bolaget får lagra och behandla Kundens personuppgifter enligt beskrivningen i de stycken som finns under avsnitt 10 i de allmänna villkoren.

10.2 Bolaget kommer behandla bland annat följande personuppgifter om Kunden: Personnummer, namn, adress, telefonnummer, email, ip-nummer, mac-adress, kundnummer och avtalsnummer.

10.3 Kundens personuppgifter kommer användas för distribution och debitering av Tjänsten och tillhörande utrustning enligt Avtalet, service vid tillhandahållande av Tjänsten och utrustning samt efter intresseavvägning för kreditupplysning, marknadsföring, försäljning och statistik.

10.4 Kundens personuppgifter kan för ändamålen beskrivna i punkt 10.3 i de allmänna villkoren komma att lämnas ut till Bolagets samarbetspartners.

10.5 Den lagliga grunden för behandlingen är att fullgöra Avtalet samt efter intresseavvägning kunna säkerställa Kundens betalningsförmåga samt utföra direktmarknadsföring, försäljning och statistiska undersökningar.

10.6 Kundens personuppgifter kommer endast lagras så länge det är nödvändigt för att uppfylla ändamålen med behandlingen.

10.7 Kunden har alltid rätt att när som helst fråga Bolaget om personuppgifterna som behandlas såväl som be Bolaget att rätta felaktiga uppgifter, radera uppgifter samt, under vissa omständigheter, begränsa behandlingen av personuppgifterna. Uppgifterna kan under vissa villkor göras portabla och överföras till Kunden eller en tredje part som Kunden bestämmer.

10.8 Om Kunden har några klagomål på behandlingen som utförs av Bolaget har den rätt att lämna klagomål om detta hos tillsynsmyndigheten.

10.9 Bolaget är personuppgiftsansvariga för dina personuppgifter. Vid frågor som berör hanteringen kan du kontakta Bolagets dataskyddsombud. Kontaktuppgifter återfinns på Bolagets hemsidor.

10.10 Kunden har rätt att när som helst: (a) begära besked om vilka personuppgifter Bolaget och Bolagets samarbetspartners använder. Vid fler tillfällen av begäran än ett (1) under en 12-månadsperiod har Bolaget rätt att debitera kund den administrativa kostnad som uppstår för hanteringen. Kunden har vidare rätt att (b) meddela att Kunden inte vill ha någon direkt marknadsföring eller kontaktas i försäljningssyfte, samt (c) kräva att Bolaget rättar Kundens personuppgifter.

## 11. ÄNDRING OCH ÖVERLÅTELSE

11.1 Bolaget har rätt att ändra de Allmänna Villkoren, de Särskilda Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. För avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Bolaget har dock rätt att ändra de Allmänna Villkoren, de Särskilda Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen orsakats av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör på grund av force majeure förhållanden.

11.2 Vid ändring av de Allmänna Villkoren, de Särskilda Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börja gälla. Sådan uppsägning ska ske senast dagen innan ändringen börjar gälla. Enbart ändring som är till nackdel för Kunden ger Kunden rätt att säga upp Avtalet.

11.3 Om Kunden vid ett senare tillfälle ingår avtal om tilläggs tjänster till Tjänsten ska godkännande av vid var tid gällande Allmänna Villkor och Särskilda Villkor även anses utgöra en godkänd ändring av de Allmänna Villkoren och de Särskilda Villkoren för den ursprungliga Tjänsten.

# Sappagruppen – Allmänna villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

11.4 Ändring av TV-tjänst regleras vidare i avsnitt 2 i de Särskilda Villkoren.

11.5 Bolaget har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kundens samtycke. Kunden har rätt att med Bolagets medgivande överlåta Avtalet till en annan person.

## 12. INFORMATION OCH MEDDELANDEN

12.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Allmänna och/eller Särskilda Villkor eller Tjänst sker skriftligen via brev, e-post, på faktura eller på Bolagets hemsida.

12.2 Kunden ska underrätta Bolaget om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefonnummer och e-postadress.

## 13. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

13.1 Avtalet gäller för den bindningstid som anges i Avtalet. För att Avtalet ska upphöra att gälla vid abonnemangets slutdatum måste Kunden ha sagt upp Avtalet en månad innan slutdatum. Efter bindningstidens utgång gäller Avtalet tillsvidare. Uppsägningstiden för Avtalet är en månad efter närmaste månadsskifte.

13.2 Om Bolagets rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, har Bolaget rätt att säga upp Avtalet utan särskild uppsägning. Bolaget ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

13.3 Vid dödsfall kan Bolaget, eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisade av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg, säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad Bolaget fick vetskap om dödsfallet.

13.4 Bolaget har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet.

13.5 Om Bolaget säger upp Avtalet enligt punkt 13.4 eller Kunden säger upp Avtalet med viss angiven bindningstid eller med kvarvarande delbetalningar på utrustning är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden, kvarvarande delbetalningar för utrustning samt eventuella påminnelseavgifter, inkassokostnader samt dröjsmålsränta enligt lag. I förekommande fall är Kunden skyldig att returnera eventuell, tillhörande Bolaget, lånad eller hyrd utrustning. Kunden kan också bli skyldig att betala skadestånd till Bolaget.

## 14. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

14.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Vid eventuell tvist mellan Kunden och Bolaget ska parterna i första hand försöka komma överens. Om Parterna inte kan komma överens kan ärendet komma att avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

# Sappagruppen – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

## ALLMÄNT

Dessa särskilda villkor ("Särskilda Villkoren") gäller för abonnemang eller tjänst ("Tjänsten"), inklusive tillhörande utrustning, som tillhandahålls från ett bolag inom Sappagruppen ("Bolaget"). Med "bolag inom Sappagruppen" avses:

- I. Aktiebolaget Sappa ("Sappa"), orgnr 556453-6281
- II. Bredbandig IT Communication i Göteborg AB ("Bitcom"), orgnr 556485-2142

Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Bolaget ("Avtalet"). Villkoren framgår under huvudrubrikerna för respektive Tjänst nedan och utgör ett komplement till Bolagets allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") för tjänster till konsumenter. Vid eventuell konflikt mellan bestämmelser i de Allmänna Villkoren och dessa Särskilda Villkor, ska dessa Särskilda Villkor ha företräde.

## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TV-TJÄNST

### 1. FÖRUTSÄTTNINGAR

1.1 TV-tjänsten omfattar tillgång till de TV-kanaler, playtjänster och streamingtjänster som Bolaget från tid till annan erbjuder.

Streamingtjänster innefattar dels Sappas egen playtjänst (Sappa Play) men också de streamingtjänster som Bolagets samarbetspartners erbjuder som fristående tjänst eller, från tid till annan, kopplat till vissa programpaket. ProgramBolaget ansvarar för programinnehållet i de TV-kanaler, playtjänster och streamingtjänster som ingår i TV-tjänsten.

1.2 Tillgång till TV-tjänsten förutsätter att Kunden är ansluten till ett nät där Bolaget levererar sin TV-tjänst. Tekniska begränsningar kan göra att TV inte kan levereras till alla adresser.

1.3 För användande av playtjänst har Bolaget rätt att ta ut avgift utöver månadsavgiften. Prisuppgift framgår vid beställning av den aktuella playtjänsten.

1.4 Ändring eller upphörande av streamingtjänster eller playtjänster med koppling till digital-TV-paket berättigar ej till prisavdrag, kompensation eller uppsägningsrätt av TV-tjänsten annat än till avdrag för avgift enligt punkten 1.3 ovan.

### 2. ÄNDRING AV TV-TJÄNST

2.1 Bolaget har rätt att ändra innehållet som ingår i Kundens abonnemang;  
(a) om ett programbolag slutar sända en tv-kanal,  
(b) om avtalet med ett programbolag upphör eller förändras,  
(c) om avtal med ett programbolag eller annan underleverantör skulle medföra väsentligt ökade kostnader för Bolaget,  
(d) på grund av myndighetsbeslut, lag eller annan författning, eller  
(e) andra omständigheter som gör att Bolaget av tekniska, ekonomiska eller affärsmässiga skäl behöver ändra innehållet/utbudet.

2.2 Kunden kan när som helst byta TV-kanaler i Sappa Fem och Sappa Tio. Att byta kanaler inom dessa är kostnadsfritt och förändringen börjar gälla från nästa månadsskifte. Byten kan göras fram till midnatt sista dagen i månaden och blir tillgänglig under första dygnet på den nya månaden. Kunden kan själv genomföra ändringar på sappa.se eller genom att kontakta Sappa.

2.3 Om Kunden flyttar till en bostad dit Bolaget inte levererar TV kan Kunden säga upp Avtalet och betala en slutavgift motsvarande återstående bindings-/avtalstid.

### 3. DIGITAL-TV-MOTTAGARE OCH PROGRAMKORT

3.1 För att kunna ta emot digital-TV från Bolaget behövs, förutom Avtal om TV-tjänst, en digital-TV-mottagare och ett programkort. Endast digital-TV-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Bolaget får användas för avkodning av signaler från Bolaget. Om kunden skulle använda en digital-TV-mottagare eller programkort som inte är godkänd av Bolaget har Bolaget ingen skyldighet att ersätta Kunden för avbrott eller störningar i TV-tjänsten. Kunden är dock skyldig att betala avgifter enligt tecknat avtal.

3.2 Godkända digital-TV-mottagare säljs via Bolaget och Bolagets anslutna återförsäljare. Bolaget har rätt att när som helst uppdatera mjukvaran i digital-TV-mottagaren via digitaländringen utan att meddela Kunden. Vid sådana uppdateringar kan det bli störning i leveransen av TV-tjänsten.

3.3 För att kunna se krypterade TV-kanaler i Bolagets utbud måste Kunden använda Bolagets programkort. Programkortet är Bolagets egendom och Kunden får inte sälja, hyra ut, låna ut eller dela programkortet med någon annan. Det är Kundens ansvar att genast informera Bolaget om Kunden förlorat programkortet eller om programkortet har skadats. Bolaget har rätt att ta ut en avgift för att ersätta ett nytt programkort till Kunden enligt vid var tid gällande prislista.

3.4 Kunden får inte göra ingrepp i programkortet eller dess mjukvara. Kunden får inte heller på något annat sätt göra Bolagets kanalutbud tillgängligt utan abonnemang. Bolaget har rätt att när som helst byta ut programkortet av tekniska eller säkerhetsmässiga skäl. Bolaget ska då meddela Kunden i god tid innan ett sådant byte. Kunden ska betala för returfrakten av programkortet.

3.5 Bolaget har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjligheten att via digital-TV-mottagare, eller annan enhet, kopiera eller framställa exemplar av visst innehåll.

### 4. FEL I TV TJÄNST

4.1 Utöver vad som anges i de Allmänna Villkoren ska med fel i Tjänsten inte avses sändningsavbrott i programkanal eller blockering av kanal eller innehåll i kanal om sådant sändningsavbrott eller sådan blockering beror på att programkanalen saknar

programrättigheter för visning i Sverige, eller för visning på särskild enhet.

4.2 Bolaget har inget ansvar för leveransen av de streamingtjänster och playtjänster som tillhandahålls till Kundens digital-TV-mottagare eller annan enhet. Störning eller avbrott i sådana tjänster ska därmed inte anses utgöra sådant fel i Tjänsten som anges i avsnitt 5 i de Allmänna Villkoren. Fel eller avsaknad av streaming och/eller playtjänst berättigar ej till prisavdrag/kompensation.

4.3 Avsaknad av EPG-information anses inte utgöra ett sådant fel i Tjänsten som anges i avsnitt 5 i de Allmänna villkoren och berättigar ej till prisavdrag/kompensation.

### 5. UPPSÄGNING

5.1 Utöver vad som anges i de Allmänna Villkoren har Bolaget rätt att stänga av TV-tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med programbolag helt eller delvis upphör att gälla, TV-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Bolaget.

## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNST

### 6. FÖRUTSÄTTNINGAR

6.1 Bredbandstjänsten omfattar anslutning till Bolagets bredbandsnät, nationella och internationella uppkopplingar.

6.2 Tillgång till Bredbandstjänsten förutsätter att Kunden är ansluten till ett nät där Bolaget levererar sin Bredbandstjänst.

6.3 Bolaget vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Bolagets bredbandsnät. Exempelvis kan tillfällig prioritering av viss trafik ske. Vidtagna åtgärder kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik.

6.4 Hastigheten på Bredbandstjänsten beskrivs av namnet på vald hastighet. Hastigheten består av en nedladdningsdel och en uppladdningsdel i nämnd ordning. Hastigheten på tjänstens beskrivna värden är en maxhastighet. Normalt tillgänglig hastighet innefattar en marginal på 30% från beskriven maxhastighet. Normalt tillgänglig hastighet är även förbehållen att aktuell användarenhet är direkt ansluten via nätverkskabel till första inkommande port för internet i hushållet utan något annat kopplat emellan. Den faktiska hastigheten kan också påverkas av ett flertal faktorer utanför Bolagets kontroll som t.ex status på lokalt fastighetsnät & momentan belastning i lokala, regionala, nationella och internationella nät.

6.5 Hastigheten på bredbandstjänsten påverkas även av flertalet lokala faktorer i hushållet såsom anslutning via router (med kabel eller trådlöst), anslutning med nätverkskabel som ej uppfyller senaste standard, anslutna enheters tekniska prestanda, brandväggar, operativsystem, mjukvarumässig påverkan, trådlös räckvidd påverkad av byggtkniska förhållanden och påverkan av signal av andra enheter som använder radiosignal.

# Sappagruppen – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

6.6 Faktorer nämnda eller liknande dem i stycke 6.4 & 6.5 är inte att klassa som fel i tjänst.

## 7. KUNDENS ANSVAR

7.1 Kunden förbinder sig att vid användningen av Bredbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får t.ex. inte använda Bredbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda bredbandstjänsten i strid med lag.

7.2 Bolaget har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången i Bredbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, eller annan person som brukar bredbandstjänsten, använder denna så att olägenhet uppstår för Bolaget eller annan. Bolaget har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

7.3 Kunden ansvarar för så kallad backup eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande Kunden.

7.4 Kunden får ansluta en egen server till bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används för privat bruk.

## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST

### 8. FÖRUTSÄTTNINGAR

8.1 Telefonitjänsten innebär att Kunden genom Bolagets Bredbandstjänst kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Därutöver kan Kunden ingå Avtal för tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med Telefonitjänsten avses även tilläggstjänst om inget annat anges.

## 9. KUNDENS ANSVAR

9.1 Bolaget har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Telefonitjänsten om Kunden, eller annan person som brukar Telefonitjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Bolaget eller annan. Bolaget har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

9.2 Kunden ansvarar för att Telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt, dvs av fysisk person och för eget bruk.

9.3 Bolaget har inget ansvar för eventuella tjänster Kunden har kopplade till Telefonitjänsten. Fel eller störning i sådan tjänst ska inte anses utgöra sådant fel i Tjänsten som avses i avsnitt 5 i de Allmänna Villkoren.

### 10. AVGIFTER OCH BETALNING

10.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att Telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom 10 dagar från fakturans förfallodatum har Bolaget rätt att stänga av eller begränsa Telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningstiden. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för

sent har Bolaget rätt att stänga av telefonitjänsten omedelbart.

10.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt

10.1 i de särskilda villkoren på grund av att Kunden vid upprepade tillfällen betalat för sent, har Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under 10 dagar från avstängningstidens början.

## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR VILLAFIBERTJÄNST

### 11. FÖRUTSÄTTNINGAR

11.1 Villafibertjänsten omfattar Bolagets tillhandahållande av fiberanslutning till Kundens bostad ("Bostad") och eventuell installation av fiberkabel på Kundens fastighet ("Fastighet"). Fastighet avses den fastighet där Bostaden finns och som angivits i Avtalet. Installationen av fiberkabel benämns nedan som "Fiberinstallationen" och fiberanslutning av småhus benämns nedan som "Fiberanslutningen".

11.2 Tillgång till tjänsten Villafiber förutsätter att Bostaden (enfamiljshus, tvåfamiljshus, kedjehus, radhus, eller liknande bostad) är ansluten till ett fibernät där Bolaget levererar sin Villafibertjänst. Ägaren av detta fibernät är vanligtvis ett stadsnät eller annat fibernätsbolag och benämns nedan som "Fibernätsägaren".

11.3 Fiberinstallationen innebär en installation av fiberkabel på Fastigheten som möjliggör Fiberanslutningen. Om Kunden ansluts genom redan existerande fiberkabel förlagd på Fastigheten genomförs endast Fiberanslutningen. I Fiberinstallationen omfattas anläggande av fiberkabel och i vissa fall kanalisation samt nödvändiga anslutningar av fiberkabel till Bolagets Nät.

11.4 Fiberinstallationen utförs av Fibernätsägaren eller av Fibernätsägaren anlitad underentreprenad. För att kunna tillhandahålla Fiberanslutningen erhåller Bolaget under Avtalstiden nyttjanderätt till fiberkabel förlagd på Fastigheten. Kundplacerad utrustning ägs av Bolaget och installeras i förekommande fall i samband med eventuell Fiberinstallation och/eller Fiberanslutning. Bolaget har rätt att anlita underentreprenad för utförande av arbetet.

11.5 Fiberinstallationen eller Fiberanslutningen ska ske vid angiven tidpunkt. Det förutsätter dock att Fibernätsägaren inte justerar den angivna tidpunkten eller nekar möjligheten att leverera Villafibertjänsten.

11.6 Bolaget garanterar inte att alla de tjänsterna som Bolaget från tid till annan erbjuder även erbjuds Kunden över Fiberanslutningen.

11.7 Om Kunden inte äger Fastigheten eller där Fastigheten ägs av flera personer åtar sig Kunden att inhämta fullmakt om rätt att ingå Avtal med Bolaget avseende Fiberinstallationen och/eller Fiberanslutningen.

11.8 Fiberanslutningen tillåts endast nyttjas i den av Bolaget anslutna Bostaden. Det är inte tillåtet att vidareansluta, upplåta eller på annat sätt möjliggöra för tredje man eller obehörig att nyttja Fiberanslutningen.

11.9 Avtal skall anses träffat först när Bolaget har bekräftat beställningen.

## 12 FIBERANSLUTNING, FIBERINSTALLATION, UTRUSTNING MED MERA

12.1 Fiberanslutningen till fiberkabel sker i förekommande fall med utrustning som tillhandahålls och monteras av Bolaget eller Bolagets anlitade underentreprenad. Denna fiberanslutningspunkt inklusive monterad utrustning kallas "Överlämningspunkt" och tillhör Bolaget.

12.2 Kunden skall sörja för att Bolaget bereds tillträde till Bostaden och i förekommande fall Fastigheten. Kunden ska även tillse att Bolaget bereds fri framkomlighet där installation av utrustningen och fiberkabeln ska utföras.

12.3 Vid Fiberinstallation ska Kunden, tillsammans med ägaren till Fastigheten, om annan än Kunden, finnas tillgänglig i god tid innan Fiberinstallationen för att tillsammans med Bolaget planera arbetet. Om Bolaget så begär ska Kund förse Bolaget med korrekta och fullständiga fastighetsbeskrivning, ritningar över Fastigheten och berörda byggnader utvisande nödvändig information för anslutning och installation. Kunden ansvarar även för införskaffande av nödvändiga tillstånd för utförandet av Fiberinstallationen så som eventuella myndighetstillstånd. Kunden står även för eventuella kostnader för dessa tillstånd. Bolaget har rätt att med omedelbar verkan frånträda Avtalet om tillstånd inte medges.

12.4 Vid upphörandet av Avtalet gällande Villafibertjänsten skall Bolaget av Kunden få tillträde till Bostaden för demontering och upphämtning av utrustningen som monterats vid Överlämningspunkten. Om Kunden inte givit Bolaget tillträde till Bostaden inom skälig tid från Avtalets upphörande har Bolaget rätt att debitera Kunden kostnaden för utrustningen enligt Bolagets vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Bolagets utrustning har skadats eller utsatts för onormal förslitning.

12.5 Bolaget ansvarar inte för att ytskikt återställs i samband med att utrustning demonteras. Vid Fiberinstallation ansvarar Bolaget inte heller för återställande av ytskikt på Fastigheten såsom återställning av asfalt, plattor, gräsmatta, träd, buskar eller rabatter.

## 13 ANSVAR OCH ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

13.1 Bolaget ansvarar för att Fiberanslutningen fungerar tillfredställande fram till Överlämningspunkten under förutsättning att fiberkabel förlagd på Fastigheten är likaså fungerar tillfredställande. Bolaget ansvarar inte för fel i utrustning som inte tillhör Bolaget, så som fiberkabel förlagd på Fastigheten.

13.2 Bolaget ansvarar för att Fiberinstallationen utförs enligt parternas överenskommelse samt har angiven beskaffenhet.

13.3 Kunden ansvarar för att det i anslutning till Bolagets utrustning finns tillgång till eluttag med 230V/50Hz.

13.4 Kunden står ansvarig för skada på och förlust av installerad kanalisation, fiberkabel och utrustning.

# Sappagruppen – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 2025-02-17 och tillsvidare

13.5 Kunden får inte reparera, underhålla eller utföra service på kanalisation, fiberkabel, eller utrustningen. Flytt av kanalisation, fiberkabel, eller utrustningen bekostas av Kund och kräver skriftligt medgivande från Fibernätsägaren.

13.6 Om Kunden avbeställer Fiberinstallationen och/eller Fiberanslutningen har Bolaget rätt att fakturera Kunden en avgift för de kostnader Bolaget har åsamkats.

13.7 Kunden har inte rätt till ersättning för skada om skadan beror på att de faktiska omständigheterna rörande Fastigheten inte överensstämmer med vad Kunden senast i samband med Avtalets ingående har uppgivit. I sådana fall har Bolaget antingen rätt att med omedelbar verkan frånträda avtalet alternativt rätt till ersättning från Kunden för eventuella kostnader som tillkommer Bolaget.

13.8 Bolaget förbehåller sig rätten att avstå från att genomföra Fiberanslutning och Fiberinstallation om det framkommer att kundens område är kommersiellt ofördelaktigt att leverera Villafibertjänsten i. Kunden har dock rätt att under avtalstiden nyttja likvärdiga tillgängliga tjänster från Bolaget.

## 14 AVGIFTER OCH BETALNING

14.1 Vid Fiberinstallation ska Kunden betala den överenskomna ersättningen angiven i Avtalet. Betalningen görs när installationen är klar och betalningsperioden framgår på fakturan.

## 15 SÄRSKILDA VILLKOR FÖR ÖVRIGA TJÄNSTER

15.1 Gällande e-postadress som Kund har hos Bolaget är Bolaget inte skyldiga att spara hämtad e-post. E-postkonto/e-postadress som inte nyttjas under sex (6) månader har Bolaget rätt att ta bort.