

Villkor för privat- abonnemang på Boxers tjänster och tillhörande utrustning.

Gällande fr o m 2018-08-21

BOXER

En del av Com Hem

Villkor.

Villkor för privatabonnemang på Boxers tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2018-08-21

För att förenkla för dig som kund har vi nedan tagit fram några av de vanligaste frågorna kring avtalsvillkoren med tillhörande svar:

Din integritet

När du är kund hos oss behandlar vi personuppgifter om dig. Com Hem AB (Boxer) är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Boxer behandlar dina personuppgifter finner du i Boxers Integritetspolicy, www.boxer.se/integritet. Där finner du information om vilka personuppgifter Boxer behandlar och för vilka ändamål detta sker. Du finner även bland annat information om den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt din rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

Innehållsförteckning

A	Allmänna villkor	sid 3
B	Särskilda villkor för TV-tjänst	sid 6
C	Särskilda villkor för Kontantkortstjänsten	sid 7
D	Särskilda villkor för bredbandstjänst	sid 7
E	Särskilda villkor för telefonitjänst	sid 8
	Information om ångerrätt	sid 8

På vilka sätt kan jag beställa Boxers tjänster och tillhörande utrustning?

Du kan beställa Boxers tjänster via vår webbplats, boxer.se eller genom att ringa vår Kundservice på 90 111. Du kan också kontakta någon av våra återförsäljare.

På boxer.se hittar du även Mina sidor, där du kan administrera ditt abonnemang, samt hitta information om exempelvis din faktura.

Vilka pris- och betalningsvillkor gäller?

För varje tjänst betalar du avgifter enligt villkor som framgår av din beställning i

samband med ett visst erbjudande eller enligt Boxers aktuella prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på boxer.se och kan även fås via Boxer Kundservice.

Boxer skickar faktura cirka 10 dagar före förfallodagen. Förfallodagen anges på fakturan. Din betalningsskyldighet är uppfylld när beloppet kommit in på Boxers konto. Kontrollera att du har angett rätt Bankgironummer samt OCR-/fakturanummer när du gör din inbetalning.

Hur länge gäller avtalet?

Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av de villkor som specificeras i erbjudandet eller i din beställning. Efter bindningstidens utgång gäller avtalet tillsvidare. Uppsägningstiden för avtalet är 30 dagar (för avtal tecknade före 1 maj 2014 gäller 3 kalendermånaders uppsägningstid).

Kan jag ta med Boxers tjänster om jag flyttar?

Om du flyttar till en ny bostad kan du flytta över Boxers tjänster och därtill

hörande utrustning till den nya bostaden under förutsättning att Boxer kan leverera sina Tjänster i sådan fastighet. Adressändring ska meddelas Boxer senast en månad i förväg. Boxer har rätt att ta ut en flyttavgift. Om du flyttar till bostad som inte är ansluten till Boxer gäller betalningsskyldighet för återstående bindnings-/avtalstid.

Har jag någon ångerrätt?

Du har ångerrätt om du ingår avtal på distans eller utanför affärslokal till exempel via boxer.se eller telefon. Ångerfristen är 14 dagar. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i detta dokument.

Vart vänder jag mig om jag undrar över något?

Du kan alltid hitta aktuell information på boxer.se eller kontakta oss genom att ringa vår Kundservice.

A Allmänna villkor

A 1 Vilka är Boxer

A 1.1 Boxer är ett varumärke inom Com Hem AB, organisationsnummer 556181-8724 (nedan kallat "vi", "oss" eller "Boxer"), och vi säljer TV-, bredbands- och telefonitjänster. Mer information om oss och vad vi kan erbjuda dig finns på vår webbplats www.boxer.se ("Webbplatsen").

A 2 Vilka avtalsvillkor gäller mellan mig och Boxer?

A 2.1 De här allmänna villkoren ("Allmänna Villkoren") gäller när du som privatperson ("du", "dig" eller "kund") ingår avtal med oss om abonnemang på en eller flera tjänster som vi erbjuder dig från tid till annan genom det digitala mark-TV-nätet och/eller bredbandsnätet ("Tjänsterna").

A 2.2 För vissa av våra Tjänster finns det även särskilda villkor som gäller som komplement till de Allmänna Villkoren ("Särskilda Villkor"). De Allmänna Villkoren och de Särskilda Villkoren benämns i detta Avtal gemensamt för "Villkoren".

A 2.3 För just ditt avtalspaket gäller även vissa specifika villkor, vanligen baserade på någon av våra aktuella kampanjer, såsom till exempel avtalstid och pris. Dessa specifika villkor finns med i den orderbekräftelse ("Orderbekräftelsen") som du får av oss efter att du har gjort din beställning. De Allmänna Villkoren, de Särskilda Villkoren och Orderbekräftelsen, tillsammans med Boxers vid var tid gällande prislista som finns på Webbplatsen, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler, bildar tillsammans det avtal som gäller mellan dig och oss ("Avtalet").

A 2.4 Om det skulle vara något i de Allmänna Villkoren, de Särskilda Villkoren eller Orderbekräftelsen som inte stämmer överens med varandra gäller bestämmelserna i följande ordning:

- 1) Orderbekräftelse
- 2) Särskilda Villkor
- 3) Allmänna Villkor

A 2.5 Vissa av våra abonnemang är vad vi kallar för "Basabonnemang", det vill säga abonnemang som är en förutsättning för att kunna beställa kompletterande tjänster, så kallade "Tillvalstjänster". Vi har även tjänster som är vad vi kallar för "Fristående Tjänster", dessa kan du ta del av oavsett om du har ett Basabonnemang eller inte.

A 2.6 För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Boxer kan, förutom Villkoren, även samarbetspartners särskilda licensvillkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk, exempelvis genom nedladdning av programvaran.

A 2.7 Du ingår separata avtal för varje Tjänst. Du kan när som helst komplettera ditt Avtal med ytterligare Tjänster från oss. Du kan ta del av vårt utbud av

Tjänster och priser på Webbplatsen. Du kan också ringa vår Kundservice för att få veta mer om Tjänsterna.

A 2.8 Du måste vara minst arton (18) år och vara folkbokförd i Sverige för att kunna ingå avtal med oss. Vi gör alltid en kreditkontroll på dig innan vi ingår avtal. Detta gör vi för att kunna känna oss trygga med att du kommer att betala räkningarna, vilket i sin tur gör det möjligt för oss att leverera bra och prisvärda produkter till alla våra kunder.

A 2.9 Du kan ingå Avtal med oss exempelvis via Webbplatsen eller via telefon. Avtal ska anses träffat först när Boxer har godkänt beställningen.

A 2.10 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har du som kund ångerrätt enligt lag. Om du ångrar en beställning av Tjänst ska Boxer meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i Villkoren.

A 3 Avtal för Tjänst, m m

A 3.1 Det är viktigt att du noterar att Avtal om Tjänst bland annat förutsätter:

- (a) att Boxer kan leverera dina Tjänster i fastigheten; och
- (b) att du innehar av Boxer godkänd utrustning avsedd för Tjänsten i fråga.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

A 3.2 Notera särskilt att du endast får använda respektive Tjänst och tillhörande utrustning för ditt privata bruk i ditt hushåll. Det innebär bland annat att ingen form av kommersiellt ändamål är tillåtet oavsett om det gynnar dig eller någon annan. Du ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Boxers eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A 3.3 Samtliga Boxers Tjänster levereras normalt till dig inom 10 arbetsdagar från det att Avtal har ingåtts. Mer detaljerad information om våra leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Boxer Kundservice.

A 4 Vilka tekniska krav måste uppfyllas för att jag ska kunna ta del av Tjänsterna? Hur underhålls Tjänsterna och hur kan jag få support?

A 4.1 För att kunna ta del av våra Tjänster behöver du tillgång till viss teknik i form av hårdvara, mjukvara, programkort och/eller internetkapacitet. De tekniska krav som behöver uppfyllas för att kunna ta del av respektive Tjänst framgår av de Särskilda Villkoren. Information om den hårdvara som vi kan erbjuda dig, aktuella priser, erbjudanden samt annan hårdvara som godkänts av oss finns på Webbplatsen. Du kan också ringa vår Kundservice för att få svar på dina frågor om tekniska krav.

A 4.2 Du som kund är själv ansvarig för att se till att de tekniska kraven uppfylls. Om du inte uppfyller de tekniska kraven kan Boxer inte ta ansvar för försämrad kvalitet, dålig mottagning, bristande

tillgång, störningar, avbrott, förluster eller andra brister och skador i samband med användandet av Tjänsterna. Vi vill göra dig uppmärksam på att även om Tjänsterna tillfälligt kan fungera felfritt utan att de tekniska kraven uppfylls kan detta förändras om vi genomför ändringar i förhållande till signal, programvara eller andra tekniska förhållanden.

A 4.3 Boxer tillhandahåller normalt support via Kundservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av oss eller genom vår förmedling. Boxer tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.4 I hårdvaran finns det programvara installerad av tillverkaren. Ibland behöver vi ladda ner och förse hårdvaran med nya programinstruktioner, ny mjukvara eller liknande. Sådana uppdateringar kan innebära tillfälliga avbrott i din tillgång till Tjänsterna. Vi har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigering av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Vi ska dock sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.

A 4.5 Om vi uppgraderar eller ändrar våra Tjänster kan det innebära att nya tekniska krav måste uppfyllas för att du ska kunna ta del av Tjänsterna.

A 4.6 Ibland behöver vi tillträde till bostad/lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Boxer. I sådana fall ska du som kund se till att Boxer, eller person för vilken Boxer svarar ges sådant tillträde. Detsamma gäller om vi har åtagit oss att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Vi ska då gemensamt komma överens om tid för detta. Det är även mycket viktigt att du som kund är behjälplig vid felsökning och, om Boxer begär det, har tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpning av fel ska vara möjligt.

A 5 Vad ska och får jag göra med Boxers Teknik? Och vad får jag inte göra?

A 5.1 Det är du själv som ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på den adress som du har anmält till oss. Du är även ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

A 5.2 Hårdvara, mjukvara, programkort och annan utrustning inklusive tillbehör som Boxer utplåtar till dig som kund, genom uthyrning eller på annat sätt, samt utrustning som du har köpt på avbetalning av Boxer är Boxers egendom till dess full betalning har erlagts (Boxers Teknik). Du förbinder dig beträffande Boxers Egendom:

- (a) att väl värda och inte göra ingrepp i eller manipulera Boxers Teknik;
- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Boxers Teknik;

- (c) att ansvara för att Boxers Teknik inte skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (till exempel till följd av åsknedslag);
- (d) att inte undersöka koder eller annan information i Boxers Teknik; och
- (e) att förvara Boxers Teknik på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 5.3 Om Avtalet upphör förbinder du dig att inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Boxers Teknik till den mottagare som vi meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av dig. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har vi rätt att på din bekostnad ansöka om handräddning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera dig kostnaden för dessa enligt Boxers Teknik vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning ska polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Boxer. Vi vill göra dig uppmärksam på att utrustning som skadats, stulits eller inte returnerats och som är Boxers Teknik ska ersättas av dig enligt Boxers vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice.

A 5.4 Notera att du förbinder dig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIM-kort, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, måste du omedelbart anmäla detta till Boxer Kundservice så att Boxer har möjlighet att spärra Tjänsten.

Om du beställer en ny Värdehandling har Boxer rätt att ta ut en avgift. Gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice.

A 5.5 Från det att anmälan enligt A 5.4 har inkommit till Boxer ansvarar vi för kostnader som orsakats av obehörigt användande. Detta gäller dock inte om du:

- (a) förfarit svikligt eller grovt vårdslöst;
- (b) frivilligt har lämnat ut en Värdehandling; eller
- (c) på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och underlåtit att omedelbart efter upptäckten anmäla detta till Boxer Kundservice.

Ditt betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 5.6 För att skydda såväl dig som oss från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Boxer spärra Tjänsten om:

- (a) Boxer har anledning att anta att din utrustning eller Värdehandling har

tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller

- (b) fel PIN- eller säkerhetskod knappas in tre gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad, kontakta Boxer Kundservice. Vi öppnar Tjänsten igen så snart vi vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Notera här att du inte har rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

A 6 Hur reklamerar jag teknisk utrustning som inte fungerar som den ska?

A 6.1 Om vi har skickat teknisk utrustning till dig och den inte fungerar som den ska, har du rätt att reklamera den och få bristerna åtgärdade, antingen genom att vi reparerar utrustningen eller skickar ny.

A 6.2 Din rätt att reklamera förutsätter att felet inte har orsakats av att du eller någon som du svarar för har hanterat utrustningen på ett felaktigt eller vårdslöst sätt. Din rätt att reklamera förutsätter även att du meddelar oss inom skälig tid från det att du upptäckte felet. Vi rekommenderar dig såklart att kontakta vår Kundservice så snart du upptäcker felet så att vi kan hjälpa dig att lösa problemet omgående.

A 6.3 Den utrustning som vi skickar till dig omfattas av garanti. Hur lång garantitiden är kan variera från en tid till en annan eller vara olika för olika hårdvara. Den garantitid som gäller just för din hårdvara framgår av Orderbekräftelsen. Vi tar endast ansvar för utrustning inklusive tillbehör som är Boxers Teknik. Om du har köpt din utrustning på annat sätt måste du vända dig till det stället där du köpte den.

A 6.4 Vi vill göra dig uppmärksam på att det är du själv som ansvarar för transport av utrustning som är Boxers Teknik vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av dig såvitt kostnaden inte hänför sig till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt denna punkt A 6 ska bekostas av oss.

A 6.5 Om du skulle förlora Boxers Teknik eller om felet inte omfattas av reklamationsrätten är du skyldig att ersätta Boxer för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Boxers vid var tid gällande prislista. Oavsett kan vi givetvis ändå alltid skicka dig ny utrustning, men du måste själv stå för kostnaden för utrustningen och frakten.

A 7 Vilket ansvar tar Boxer för störningar, avbrott eller andra fel i Tjänsterna?

A 7.1 Om du får problem med störningar, avbrott eller andra fel (gemensamt nedan kallat för "Hinder") i Tjänsterna ska du kontakta vår Kundservice så snart som möjligt för att få hjälp. Vi åtgärdar sådana Hinder inom skälig tid efter felanmälan.

A 7.2 Om det vid felsökning visar sig att Hindret beror på ditt nät, din antenn eller någon liknande omständighet som du själv svarar för, på din vårdslöshet eller annan som du svarar för eller i övrigt på utrustning som inte är godkänd av oss, har vi rätt att debitera dig våra kostnader för felsökning och eventuell avhjälpning enligt Boxers vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice.

Om störningen eller avbrottet beror på fastighetsnätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas sådant Hinder endast om Boxer har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Notera här att Boxer har ingen skyldighet att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på fastighetsnätet.

A 7.3 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 48 timmar på grund av ett Hinder som omfattas av Boxers ansvar har du rätt till prisavdrag eller motsvarande kompensation. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets omfattning och varaktighet räknat i dygn från tiden för din felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört. För att ha rätt till återbetalning krävs emellertid att du kontaktar Boxer Kundservice inom tio (10) dagar från det att du upptäckte Hindret.

A 7.4 Boxer ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada om inte Boxer har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 7.5 Du som kund har dock ingen rätt till prisavdrag enligt punkten A 7.3, och heller ingen rätt till ersättning för skada enligt punkten A 7.4, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Boxers kontroll vars följd inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas. Sådana omständigheter kan exempelvis vara atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats dig av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Boxers personal eller inte), blixtnedslag, strömbavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Boxer inte svarar. Boxer är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

Vi tar heller inget ansvar för Hinder i Tjänsterna som beror på fel eller brister i bredbandsnät som vi inte själva äger eller kontrollerar. Vi kan heller inte ta något ansvar för om den som äger eller kontrollerar ett bredbandsnät hanterar trafiken i bredbandsnätet på så vis att det påverkar kvaliteten på Tjänsterna, till exempel genom trafikprioritering. Detta ansvar vilar på den som äger eller ansvarar för respektive del av bredbandsnätet i vilken det förekommer Hinder.

A 8 Vad kostar mina beställda Tjänster och hur betalar jag? Vad händer om jag blir sen med betalningen?

A 8.1 För varje Tjänst inklusive utrustning ska du betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt villkor som framgår av beställning i samband med visst erbjudande eller enligt Boxers gällande prislister. Vid var tid gällande prislister finns tillgängliga på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av någon annan än Boxer gäller sådan parts villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om du vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska du således vända dig till sådan part och inte till Boxer. Notera att det är du själv som är betalningsansvarig för sådant köp.

A 8.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras i förskott. Rörliga avgifter faktureras normalt månadsvis i efterskott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har uppkommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har vi rätt att ta ut en avgift enligt Boxers vid var tid gällande prislister.

A 8.3 Vid betalning ansvarar du för att du har angett korrekt Bankgironummer och OCR-/fakturanummer. Om felaktigt OCR-/fakturanummer har angetts är du skyldig att ersätta oss för eventuella kostnader hänförliga till detta. Om vi inte har mottagit full betalning senast på förfallodagen har vi rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso. Påminnelseavgifter och inkassokostnader tar vi ut med stöd av lagen om ersättning för inkassokostnader m.m. Notera här gärna att det är du själv som är ansvarig för att säkerställa att betalning sker i tid oavsett om du har fått en faktura eller inte.

A 8.4 För användningen av Tjänsten har vi rätt att besluta om en beloppsgräns. Information om beloppsgränsen kan fås via Boxer Kundservice. Vi har rätt att ändra din beloppsgräns, begära förskottsbetalning eller att du ställer säkerhet under Avtalets giltighetstid om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Vi har även rätt att omgående kräva betalning genom att skicka extra faktura till dig om du har nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till oss överstiger beloppsgränsen.

A 8.5 Vi har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om du har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiven tid ställa säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt A 8.4.

A 8.6 Om du inte håller med om det fakturerade beloppet och har reklamerat inom skäligen tid och anfört sakliga skäl mot beloppet, ska vi på din begäran bevilja dig anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess att vi har utrett saken eller att tvisten slutligen avgjorts. Notera dock att vi under anståndstiden har rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för

den del av det tvistiga beloppet som du slutligen är skyldig att betala.

A 8.7 Boxer har rätt att debitera en särskild avgift, enligt vår vid var tid gällande prislister, för det merarbete som krävs av oss för att vi ska stänga av samt öppna upp din tillgång till Tjänsten på grund av orsak som beror på dig. Prislister finns tillgängliga på Webbplatsen och kan även fås via Kundservice.

A 9 När och hur får Boxer ändra priser, avgifter och övriga villkor under avtalstiden?

A 9.1 Boxer har rätt att ändra avgiften, villkoren i Avtalet eller Tjänsten, dock med iakttagande av de villkor som anges nedan. Ändring av TV-tjänst regleras särskilt i punkt B 2.2. Vidare, när det gäller bredbandstjänsten, se även punkt D 1.2. Vi ska skriftligen meddela ändring av villkor senast trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft.

A 9.2 Om ändringen är till nackdel för dig gäller, i fråga om Visstidstjänster, dvs avtal med bindningstid, att ändringen träder i kraft först den dag bindningstiden upphör. Detta gäller dock inte ändringar som förorsakas 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 majeureförhållanden. Sådana ändringar kan träda i kraft även under gällande bindningstid, enligt vad Boxer meddelar från fall till fall. Din rätt att i så fall säga upp avtalet framgår av punkten 9.3 nedan.

A 9.3 Om ändringen är till nackdel för dig, har du rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag ändringen träder i kraft. Din uppsägning ska för att detta ska gälla dock vara Boxer tillhanda senast en (1) dag före den dag ändringen träder i kraft. Om du inte säger upp Avtalet i enlighet med ovanstående, anses du ha accepterat ändringen.

A 10 Hur länge gäller Avtalet? Hur och när kan Avtalet sägas upp?

A 10.1 Ditt Avtal med oss gäller antingen tillsvidare (sådana avtal kallar vi "Tillsvidareabonnemang") eller för en viss bindningstid (sådana avtal kallar vi "Visstidsabonnemang") enligt vad som står i din Orderbekräftelse.

A 10.2 Var och en av dig och Boxer kan när som helst säga upp ett Tillsvidareabonnemang. Uppsägningstiden är trettio (30) dagar (för avtal tecknade före 1 maj 2014 gäller 3 kalendermånaders uppsägningstid). Visstidsabonnemang kan sägas upp tidigast till bindningstidens slut. Om du inte säger upp ditt Visstidsabonnemang senast trettio (30) dagar innan bindningstidens slut, övergår ditt abonnemang till Tillsvidareabonnemang.

A 10.3 Om ett Basabonnemang upphör att gälla så upphör även eventuella abonnemang på Tillvalstjänster samtidigt som det uppsagda Basabonnemang upphör. Om du beställer en

Tillvalstjänst när du redan har ett Basabonnemang, kommer bindningstiden för ditt Basabonnemang att justeras så att det följer bindningstiden för Tillvalstjänsten, om Tillvalstjänstens bindningstid är längre än Basabonnemangets bindningstid.

A 10.4 Du kan säga upp ditt abonnemang genom att kontakta vår Kundservice. Din uppsägning måste vara tydlig för att den ska vara giltig. När vi har tagit emot din uppsägning skickar vi dig en bekräftelse på din uppsägning via e-post, SMS och/eller vanlig post, till de adresser/nummer som du har uppgett.

A 10.5 Om du har ett Visstidsabonnemang som övergår till ett Tillsvidareabonnemang, eller om du på annat sätt väljer att förlänga ditt Avtal med oss, gäller för den nya avtalsperioden de villkor och priser som vi meddelar dig i samband med att Avtalet förlängs.

A 10.6 Om Boxers rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten används av dig, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Vi ska dock om möjligt underrätta dig i förväg.

A 10.7 Vid dödsfall kan vi eller företrädare för dödsboet mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då vi fick vetskap om dödsfallet.

A 10.8 Om full betalning inte inkommit, trots betalningspåminnelse, har Boxer rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Avstängning av telefonitjänst vid betalningsdröjsmål regleras särskilt i punkt E 3.1. Du är dock inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock långt under en skäligen tid. Om du vid upprepade tillfällen betalar för sent, har vi rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. Vi ger dig därefter åter tillträde till Tjänsten när du har fullgjort din betalningsskyldighet.

A 10.9 Boxer har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med dig

(a) om ditt dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och du trots betalningspåminnelse inte betalar inom skäligen tid respektive inom tid som framgår av punkt E 3.1 (gäller endast telefonitjänst); eller

(b) om du vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter dina skyldigheter enligt Avtalet.

Om Boxer säger upp Avtalet enligt punkt A 10.9 a eller b med viss angiven bindningstid är du betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för våra eventuella kostnadsbesparingar.

A 11 Kan jag ta med mina Tjänster när jag flyttar? Kan någon annan ta över mitt abonnemang?

A 11.1 Om du flyttar till en ny bostad kan du ta med dina Tjänster till den nya

bostaden under förutsättning att vi kan leverera dina Tjänster i sådan fastighet. Om din bostad omfattas av ett så kallat öppet nät eller gruppavtal mellan fastighetsägaren och Boxer kan du endast i undantagsfall flytta över Tjänsterna till en ny bostad. För att vi ska kunna hjälpa dig med flytten av dina Tjänster och få allting att fungera till dess att du är på plats i din nya bostad måste du kontakta oss och ge oss den information som vi behöver senast trettio (30) dagar innan du ska flytta.

A 11.2 Om flytten av dina Tjänster innebär en kostnad för oss kommer vi att ta ut en avgift för flytten enligt Boxers vid var tid gällande prislista som finns på Webbplatsen. Om vi inte har möjlighet att genomföra flytten av dina Tjänster är du skyldig att betala en slutavgift som motsvarar avgiften för dina Tjänster för den resterande bindningstiden eller uppsägningstiden.

A 11.3 Du kan också överlåta ditt Avtal, med alla de rättigheter och skyldigheter som det innebär på någon annan under förutsättning att vi i just ditt fall godkänner en sådan överlåtelse.

A 11.4 Vi har också rätt att helt eller delvis överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till någon annan, utan ditt samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelsen sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för dig tillfredsställande sätt.

A 11.5 Kom ihåg att snarast meddela oss din nya adress om du flyttar eller om du på annat sätt får nya kontaktuppgifter. Det är ditt ansvar att se till att vi alltid har uppdaterade kontaktuppgifter till dig. Vi uppdaterar regelbundet vårt adressregister mot SPAR så det är även ditt ansvar att se till att de adressuppgifter till dig som finns registrerade där är riktiga. Om vi inte har upp-

daterade kontaktuppgifter till dig finns risken att du inte nås av viktig information eller fakturor och ansvaret faller i sådana fall på dig.

A 12 Vad händer om Boxer och jag har olika uppfattningar om vad som gäller?

A 12.1 Om problem uppstår och vi har olika uppfattning om vad som gäller enligt Avtalet ska vi givetvis i första hand försöka hitta en lösning som vi båda kan vara nöjda med. Vi kan också ta hjälp av Telekområdgivarna, som erbjuder kostnadsfri och opartisk hjälp till konsumenter.

A 12.2 Om vi inte lyckas komma överens får tvisten lösas av antingen allmän domstol eller av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). På ARNs hemsida, www.arn.se, kan du läsa om vilka förutsättningar som ska vara uppfyllta för att ARN ska kunna handlägga din tvist med oss.

Särskilda villkor

Nedanstående Särskilda Villkor utgör ett komplement till och ska läsas tillsammans med de Allmänna Villkoren och din Orderbekräftelse. Detta innebär att de Allmänna Villkoren utgör grunden för avtalet mellan dig och Boxer och att de Särskilda Villkoren reglerar det som är specifikt för en viss tjänst. De uttryck som används i de Allmänna Villkoren betyder samma sak i de Särskilda Villkoren.

B Särskilda villkor för TV-tjänst

B 1 Förutsättningar

B 1.1 Boxers TV-tjänst omfattar de analoga och/eller digitala utsändningar av TV- och radiokanaler samt annan TV- eller radiotjänst (exempelvis interaktiva tjänster såsom playtjänster) som från tid till annan kan erbjudas separat eller i paket. Därutöver kan du teckna Avtal för Tillvalstjänst som Boxer erbjuder från tid till annan, vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med TV-tjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

B 2 Kan kanalutbudet i TV-tjänsterna ändras?

B 2.1 Utan hinder av punkt A 9.1-3 har Boxer rätt att ändra utbudet av TV-kanaler i din TV-tjänst, såväl som TV-anknutna tilläggstjänster (ex Boxer Play, pay-per-view och liknande). Sådan ändring kan exempelvis ske om programbolag går i konkurs, Boxers avtal med programbolag upphör eller förändras, TV-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Boxer, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd, andra upphovsrättsliga skäl eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl. Sådan ändring träder i kraft från och med den tidpunkt Boxer skriftligen meddelat dig detta, vilken kan vara kortare än en månad, oavsett om

du har bindningstid på ditt Avtal med oss eller inte.

B 2.2 Boxer tillhandahåller från tid till annan TV-kanal eller TV-anknuten tilläggstjänst utan särskild avgift. Sådan TV-kanal och TV-anknuten tilläggstjänst omfattas inte av Avtalet.

B 3 Vilken teknisk utrustning behöver jag för att kunna ta del av TV-tjänsterna?

B 3.1 För att kunna ta emot digital-TV från Boxer behövs, förutom Avtal om TV-tjänst, en digital-TV-box eller CA-modul (nedan kallat TV-hårdvara), och i förekommande fall ett programkort. Endast TV-hårdvara och programkort som vid var tid är godkända av Boxer får användas för avkodning av signaler från Boxer. Om du istället använder Boxers internetbaserade tjänster (t.ex. playtjänster) behöver du installera en applikation och/eller ha utrustning som går att koppla upp mot internet. Information om de boxar och övrig utrustning som vi kan erbjuda dig och andra boxar/utrustning som är godkända av oss finns på Webbplatsen.

B 3.2 Boxer har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att ta del av TV-tjänsten.

B 3.3 Då och då kan vi behöva göra ändringar i TV-tjänstens innehåll, utseende och funktionalitet för att förbättra upplevelsen, vilket kan innebära att din tillgång till TV-tjänsten tillfälligt påverkas. Din tillgång till TV-tjänsten kan också påverkas tillfälligt om mjukvaran i din utrustning behöver uppdateras.

B 3.4 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via din TV-hårdvara. Du får således inte använda programkortet för kopiering eller mångfaldigande av TV-tjänsten eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra TV-tjänsten tillgänglig via mer

än en TV-hårdvara i taget utan Boxers skriftliga medgivande, så kallat card sharing.

B 4 Kan någon ytterligare avgift tillkomma?

B 4.1 Boxer har rätt att ta ut krypteringsavgift enligt vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice. Fakturerad avgift krediteras/återbetalas ej.

B 5 Avstängning och uppsägning

B 5.1 Om Boxer efter din uppsägning behöver få tillräde för montering av filter eller bortkoppling av signal, ska du bereda Boxer sådant tillräde. Det samma gäller om Boxer säger upp Avtalet enligt punkten A 10.2, A 10.8, B 5.3 eller om Avtalet upphör enligt A 10.6 eller A 10.7.

B 5.2 Boxer har rätt att ta ut avgift för montering av filter eller bortkoppling av signal om du säger upp Avtalet för TV-tjänst av annat skäl än:

- (a) definitivt avflyttning från fastighet eller lägenhet;
- (b) att Boxer ändrat avgift för TV-tjänsten;
- (c) att Boxer ändrat innehållet i TV-tjänsten; eller
- (d) att Boxer ändrat dessa Villkor.

Aktuell avgift för montering av filter och bortkoppling av signal framgår av prislista som finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Boxer Kundservice.

B 5.3 Utöver vad som anges i avsnitt A har Boxer rätt att stänga av TV-tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med programbolag upphör att gälla, TV-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Boxer, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.

C Särskilda villkor för kontantkortstjänsten

C 1 Förutsättningar

C 1.1 Kontantkortstjänsten är en Fristående Tjänst vilket innebär att du kan beställa den både separat eller tillsammans med andra Tjänster.

C 2 Vilken teknisk utrustning behöver jag för att kunna ta del av Kontantkorts-tjänsten? Vad gör jag om det inte fungerar?

C 2.1 Kontantkortet är ett programkort. För att kunna ta del av de kanaler som ingår i Kontantkortstjänsten behöver du även en digital TV-box eller CA-modul (nedan kallad TV-hårdvara). Information om den utrustning som vi kan erbjuda dig, aktuella priser, erbjudanden samt vilken utrustning som godkänts av oss finns på Webbplatsen.

C 2.2 Boxer ansvarar endast för utrustning som har köpts direkt av oss. Vi tar dock inget ansvar för utrustning som du har köpt av oss vid ett tidigare tillfälle om den utrustningen inte är godkänd

av oss vid den tidpunkt som du köper Kontantkortstjänsten. Om du använder ditt kontantkort tillsammans med en TV-hårdvara som du har köpt av någon annan och du får problem som beror på sådan TV-hårdvara måste du vända dig till den som du har köpt TV-hårdvara av.

C 2.3 Om du får problem med ditt programkort och vi inte kan lösa problemet via Boxer Kundservice kan vi skicka ett nytt programkort till dig inom ungefär fem (5) arbetsdagar. Om problemet har orsakats av dig eller någon som du ansvarar för eller om programkortet har förlorats eller skadats tar vi ut en avgift för det nya programkortet.

C 3 Hur länge gäller avtalet?

C 3.1 Du kan ladda ditt kontantkort med 1, 2 eller 3 månader och du betalar i förskott.

C 3.2 Avtalstiden för Kontantkorts-tjänsten börjar löpa när du aktiverar kortet.

C 3.3 När avtalstiden har gått ut kan du förlänga avtalet på de villkor och till de priser som gäller vid den tidpunkten.

Offa går det att ladda det programkort som du redan har med nya månader, men i och med att våra produkter ständigt utvecklas kan det hända att du måste köpa ett nytt programkort för att kunna förlänga avtalet.

C 3.4 För att avtalet mellan dig och oss ska vara giltigt krävs det att du aktiverar programkortet inom tre (3) månader från det att du köpte det. Vi kan tyvärr inte ta ansvar för eller garantera programkortets funktionalitet om programkortet aktiveras senare än så

C 4 Har jag rätt att ångra mitt köp?

C 4.1 När du ska använda Kontantkortstjänsten för första gången och köper ett kontantkort av oss har du rätt att ångra ditt köp enligt A 2.10 i de Allmänna Villkoren. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i Villkoren. Ångerrätten gäller även om du fyller på ett kontantkort som du redan har, men din ångerrätt slutar att gälla om ditt påfyllningsdatum, det vill säga det datum då du börjar använda påfyllningen, inträffar inom din ångerfrist.

D Särskilda villkor för bredbandstjänsten

D 1 Förutsättningar

D 1.1 Våra bredbandstjänster är Fristående Tjänster vilket innebär att du kan beställa dem både separat och tillsammans med andra Tjänster.

D 1.2 För att kunna erbjuda våra kunder bredbandstjänsterna samarbetar vi med ett antal aktörer som äger eller kontrollerar bredbandsnät. Eftersom vår möjlighet att leverera bredbandstjänsterna är beroende av överenskommelser med våra samarbetspartners och ibland även kommunikationsoperatörer har Boxer rätt att säga upp ditt abonnemang för det fall att Boxers avtal med en nödvändig samarbetspartner/kommunikationsoperatör skulle upphöra. I sådana fall gäller en uppsägningstid på trettio (30) dagar, oavsett om du har bindningstid på ditt abonnemang eller inte.

D 2 Finns det några särskilda begränsningar för Bredbandstjänsterna?

D 2.1 De aktörer som äger eller kontrollerar bredbandsnäten, se ovan i D 1.2, vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för

att undvika överbelastning i sina 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. Mer information finns på www.boxer.se/bredbandsskolan.

D 3 Vad ska och får jag göra? Och vad får jag inte göra? Vilket ansvar tar Boxer för störningar, avbrott eller andra fel i bredbandstjänsten?

D 3.1 Du förbinder dig att vid användningen av bredbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Du får till exempel inte använda bredbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda bredbandstjänsten för datadelning via internet i strid med lag.

D 3.2 Boxer har rätt att stänga av eller begränsa tillgången till bredbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om du, eller annan person som brukar bredbandstjänsten, använder denna så att olägenhet uppstår för Boxer eller annan. Sådan olägenhet kan till exempel uppstå vid användning som

orsakar störningar eller vid användning som mycket kraftigt avviker från normal användning av bredbandstjänsten såsom omfattande överföringar av data. Vi har rätt att debitera dig för kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

D 3.3 Vi ber dig uppmärksamma att det är du själv som ansvarar för så kallad back-up eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande dig.

D 3.4 Du får ansluta en egen server till bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används för privat bruk i enlighet med Boxers säkerhets- och etikregler. Servern får inte nyttjas till att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information.

E Särskilda villkor för Telefonitjänst

E 1 Föresättningar

E 1.1 För att ta del av Boxers telefonitjänst krävs det att du har ett bredbandsabonnemang från Boxer. Telefonitjänsten innebär att du genom din bredbandsuppkoppling kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Därutöver kan du teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med telefonitjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

E 1.2 För att kunna erbjuda våra kunder telefonitjänsten samarbetar vi med ett antal aktörer som äger eller kontrollerar bredbandsnät. Eftersom vår möjlighet att leverera telefonitjänsten är beroende av överenskommelser med våra samarbetspartners har Boxer rätt att säga upp ditt abonnemang för det fall att Boxers avtal med en nödvändig samarbetspartner skulle upphöra. I sådana fall gäller en uppsägningstid på

trettio (30) dagar, oavsett om du har bindningstid på ditt abonnemang eller inte.

E 1.3 För att kunna ta del av telefonitjänsterna behöver du en router med inbyggt telefonimodem tillhandahållen av oss. Information om den router som vi kan erbjuda dig finns på Webbplatsen.

E 2 Vad ska och får jag göra? Och vad får jag inte göra? Vilket ansvar tar Boxer för störningar, avbrott eller andra fel i telefonitjänsten?

E 2.1 Boxer har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till telefonitjänsten om du, eller annan person som brukar telefonitjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Boxer eller annan. Vi har rätt att debitera dig för kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

E 2.2 Du ansvarar själv för att telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt, det vill säga av fysisk person och för

eget bruk – och inte exempelvis som växelfunktion eller gränssnitt för samtrafik.

E 3 Avgifter och betalning

E 3.1 Om full betalning, trots betalningspåminnelse och med upplysning om att telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Boxer rätt att stänga av eller begränsa telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Vi ber dig uppmärksamma att du inte är befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om du vid upprepade tillfällen betalar för sent, har vi rätt att stänga av telefonitjänsten omedelbart.

E 3.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt E 3.1 på grund av att du vid upprepade tillfällen betalat för sent, har du möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under 10 dagar från avstängningsperiodens början.

Information om ångerrätt

Om du som konsument har ingått avtal med Boxer på distans eller utanför affärslokal, har du enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59) rätt att ångra avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, den så kallade ångerfristen. Ångerfristen räknas dock tidigast från den dag då du fick lagstadgad information om ångerrätten.

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

Om du ångrar dig gör du så här:

Ring till Boxer Kundenservice på telefonnummer 0771-21 10 00. Du kan även använda dig av Konsumentverkets standardblankett som du finner på Konsumentverkets webbplats.

Blanketten skickar du till:

Boxer Kundenservice,
Box 43,
871 21 Härnösand.

Uppge gärna ditt kundnummer eller personnummer så underlättar du ångerhanteringsprocessen. För att du ska

hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du meddelar Boxer om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Retur av utrustning:

När vi har mottagit ditt meddelande om ånger kommer vi per post att skicka dig en fraktsedel som vi ber dig använda när du skickar tillbaka eventuell utrustning. Senast 14 dagar efter att du har meddelat Boxer om ditt beslut att ångra Avtalet ska utrustningen returneras till den adress som står på fraktsedeln.

Om du ångrar dig gäller följande:

Om du använder tjänsten och därefter ångrar Avtalet under ångerfristen blir du ersättningskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla avgifter som uppkommit vid användning av tjänsten, till exempel samtalsavgifter.

Om du har tagit emot eller fått utrustning skickad till dig ber vi dig att hantera den försiktigt för att undvika risken att bli ersättningskyldig till oss om du vill ångra ditt Avtal.

Du är ansvarig för den värdeminskning som uppstår om du hanterar utrustningen i större omfattning än vad som är

nödvändigt för att fastställa utrustningens egenskaper och funktion.

Om du skickar tillbaka utrustning som har skadats, förändrats eller av annan anledning inte går att återställa till sitt ursprungliga skick kommer vi att debitera dig för den kostnad som värdeminskningen innebär för oss.

För att undvika betalningsskyldighet till oss om du ångrar dig ber vi dig särskilt att inte använda utrustningen.

Om du ångrar dig inom ångerfristen sker eventuell återbetalning inom 14 dagar. Det gäller även kostnad för att returnera eventuell utrustning men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder. Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka eventuell utrustning från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt utrustningen, beroende på vilket som inträffar först.