

AB Sappa – Allmänna villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

1. ALLMÄNT

1.1 Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") gäller då AB Sappa ("Sappa") tillhandahåller ett abonnemang eller annan tjänst ("Tjänsten") inklusive tillhörande utrustning till en konsument ("Kunden"). De tjänster Sappa tillhandahåller är bredband, TV, telefoni & smarta hem. Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Sappa ("Avtalet"). Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. Dessa Allmänna Villkor kompletteras av Sappas 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 aktuell prislista finns tillgängliga på Sappas hemsida.

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

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

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

2. AVTAL OM TJÄNST

2.2 Avtalet ska anses ingånget när Sappa har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Sappa har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtal ska upprättas skriftligen om Sappa 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 Sappa meddela 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 ångerrätten. 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 Sappa rätt att debitera Kunden för utrustningen enligt vid var tid gällande prislista. Om Kunden utnyttjar ångerrätten men tjänsten har hunnit kopplas in hos Kunden blir Kunden ersättningskyldig för den kostnad Sappa haft för att koppla in och ur Tjänsten. Kunden ska även betala en proportionell andel av abonnemangsvygiften för tiden fram till dess Kunden ångrar sig.

3. TILLHANDAHÅLLANDE AV TJÄNSTEN

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

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

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

3.4 Sappa har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppgradering och uppdatering av hård och mjukvara.

4. UTRUSTNING

4.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Sappa 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 ensamt ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

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

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

- (a) att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Sappas Egendom;
- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt förfoga över Sappas Egendom;
- (c) att ansvara för att Sappas Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (t.ex. till följd av åsknedslag); och
- (d) att förvara Sappas Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

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

AB Sappa – Allmänna villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

4.6 Om Avtalet upphör har Sappa möjlighet att begära att Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag ska återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Sappas Egendom till mottagare som Sappa meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid har Sappa 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. Sappa har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling enligt vid var tid gällande prislista.

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. Sappa ska avhjälpa Fel inom skälig tid efter felanmälan.

5.2 Sappa ansvarar enbart för Fel som beror på Sappa. Om Fel visar sig bero på exempelvis Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för eller utrustning som inte är godkänd av Sappa har Sappa rätt att debitera sina kunder för felsökning och avhjälpning av Felet enligt vid var tid gällande prislista.

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

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 Sappa.

5.5 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag om obrukbarheten beror på en omständighet utanför Sappas 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 Sappa eller tredje man,
- (b) ger upphov till störningar i Sappas Nät eller i Tjänsten,
- (c) används i kommersiellt syfte,
- (d) kränker Sappas 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.

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 Sappas prislista.

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 Sappa rätt att ta ut en avgift.

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

7.4 Om Kunden inte har fullgjort betalningen senast 10 dagar från förfallodagen har Sappa 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 blockerat. När

abonnemanget återaktiveras har Sappa rätt att ta ut en administrativ avgift.

7.5 Om Kunden inte har fullgjort betalningen inom 20 dagar från förfallodagen anses förseningen utgöra ett väsentligt avtalsbrott som ger Sappa 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 Sappa, 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 teckna avtal med Sappa godkänner Kunden att Sappa får lagra och behandla Kundens personuppgifter enligt beskrivningen i de stycken som finns under avsnitt 10 i de allmänna villkoren.

10.2 Sappa 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 Sappas samarbetspartners.

AB Sappa – Allmänna villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

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 Sappa om personuppgifterna som behandlas såväl som be Sappa att rätta felaktiga uppgifter, radera uppgifter samt, under vissa omständigheter, begränsa behandlingen av personuppgifterna. Uppgifterna kan under vissa villkor göras portabla och överför till Kunden eller en tredje part som Kunden bestämmer.

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

10.9 AB Sappa är personuppgiftsansvarig för dina personuppgifter. Vid frågor som berör hanteringen kan du kontakta Sappas dataskyddsombud. Du når dataskyddsombudet på mejladressen: dso@sappa.se.

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

11. ÄNDRING OCH ÖVERLÅTELSE

11.1 Sappa 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. Sappa 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 tilläggstjänster 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.

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

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

12. INFORMATION OCH MEDDELANDE

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

12.2 Kunden ska underrätta Sappa 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 Sappas rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden,

har Sappa rätt att säga upp Avtalet utan särskild uppsägning. Sappa ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

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

13.4 Sappa 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 Sappa säger upp Avtalet enligt punkt 13.4 eller kund 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. Kunden kan också bli skyldig att betala skadestånd till Sappa.

14. TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

14.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Vid eventuell tvist mellan Kunden och Sappa 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.

AB Sappa – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

ALLMÄNT

Dessa särskilda villkor ("Särskilda Villkoren") gäller då AB Sappa ("Sappa") tillhandahåller en tjänst ("Tjänsten") till en konsument ("Kunden"). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Sappa ("Avtalet"). Villkoren framgår under huvudrubrikerna för respektive Tjänst nedan och utgör ett komplement till Sappas 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 Sappa från tid till annan erbjuder. Streamingtjänster innefattar dels Sappas egen playtjänst (Sappa Play) men också de streamingtjänster som Sappas samarbetspartners erbjuder som fristående tjänst eller, från tid till annan, kopplat till vissa programpaket (tex Viaplay och C Mores streamingtjänst). Programbolagen 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 Sappa levererar sin TV-tjänst. Tekniska begränsningar kan göra att TV inte kan levereras till alla adresser.

1.3 För användande av playtjänst har Sappa 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 Sappa 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 Sappa, (d) på grund av myndighetsbeslut, lag eller annan författning, eller (e) andra omständigheter som gör att Sappa 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 Sappa inte levererar TV kan Kunden säga upp Avtalet och betala en slutavgift motsvarande återstående bindnings/avtalsperiod.

3. DIGITAL-TV-MOTTAGARE OCH PROGRAMKORT

3.1 För att kunna ta emot digital-TV från Sappa behövs, förutom Avtal om TV-tjänst, en digital-TV-mottagare och ett programkort. Endast digital-TV-mottagare och programkort som vid tid är godkända av Sappa får användas för avkodning av signaler från Sappa. Om kunden skulle använda en digital-TV-mottagare eller programkort som inte är godkänd av Sappa har Sappa 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 Sappa och Sappas anslutna återförsäljare. Sappa har rätt att när som helst uppdatera mjukvaran i digital-tv-mottagaren via digitalsändningen 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 Sappas utbud måste Kunden använda Sappas programkort. Programkortet är Sappas egendom och Kunden får inte sälja, hyra ut, låna ut eller dela programkortet med någon annan. Det är Kundens ansvar att genast informera Sappa om Kunden förlorat programkortet eller om programkortet har skadats. Sappa har rätt att ta ut en avgift för att ersätta ett nytt

programkort till Kunden enligt vad tid gällande prislista.

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

3.5 Sappa har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet 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 Sappa 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 Sappa rätt att stänga av TV-tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med olika programbolag helt eller delvis upphör att gälla, TV-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Sappa.

AB Sappa – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNSTER

6. FÖRUTSÄTTNINGAR

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

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

6.3 Sappa vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Sappas 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 ladda ner del och en ladda upp del i nämnd ordning. Hastighetens delar beskrivs som en upp till hastighet där 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 Sappas 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.

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 Sappa 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 Sappa eller annan. Sappa 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 TELEFONITJÄNSTER

8. FÖRUTSÄTTNINGAR

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

9. KUNDENS ANSVAR

9.1 Sappa 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 Sappa eller annan. Sappa 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 Sappa 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 förfalldatum har Sappa 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 Sappa 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 SMARTA HEM TJÄNSTER

11.1 Tjänsten Sappa Smarta Hem baseras på en IoT-plattform (Internet of Things) som gör att du kan styra dina IoT-enheter, antingen lokalt eller via internet.

Sappas IoT-plattform består av tre huvudkomponenter;
A. Gatewayen som kommunicerar med dina IoT-enheter.
B. Appen som styr gatewayen.
C. Molnlösningen som vidarebefordrar data från din app till din gateway när du är borta från ditt lokala nätverk och som lagrar anonyma användningsdata.

11.2 Sappa Smarta Hem är endast för privat bruk och du måste följa gällande lagstiftning när du använder den. Du får inte använda den för kommersiella ändamål eller använda den för att få obehörig åtkomst. Sappa kan inte hållas ansvariga för eventuella förluster.

11.3 Sappa äger eller har legitima rättigheter till Sappa Smarta Hem, inklusive allt innehåll, dess design, bilder, information etc. Du kan inte använda något av det utan Sappas tillstånd.

11.4 Du kan välja att integrera tredje parts tjänster samt hårdvara med Sappa Smarta Hem. Sappa ansvarar inte för sådana tredjepartstjänster samt

AB Sappa – Särskilda villkor för tjänster till konsumenter

Gäller från och med 1 oktober 2021 och tillsvidare

hårdvara och inte heller för deras funktionalitet i samband med Sappa Smarta Hem.

11.5 Sappa lagrar inte privat information i molnet utan ditt samtycke. Generellt strävar Sappa efter att inte lagra några personuppgifter i molnet alls men ibland krävs det för en specifik funktion. Allt i molnet är krypterat.

11.6 Sappa gör sitt bästa för att se till att Sappa Smarta Hem fungerar korrekt. Det finns dock inget sätt att garantera det, och Sappa kan inte hållas ansvariga för skador som orsakas av några fel i Sappa Smarta Hem. Eventuella avbrott eller störningar vid användandet av Sappa Smarta Hem ger inte rätt till kompensation.

11.7 Sappa kommer att hålla Sappa Smarta Hem uppdaterad och se till att åtgärder finns på plats för att hålla den säker. Sappa kan behöva ta bort delar av Sappa Smarta Hem vid allvarliga händelser. Sappa kommer naturligtvis att göra sitt bästa för att undvika detta och försöka hålla dig uppdaterad om vad som händer.

11.8 Om Sappa upptäcker att delar av Sappa Smarta Hem inte används, inte används korrekt eller på annat sätt inte fungerar som avsett, kan Sappa ta bort dem.

11.9 Genom att använda Sappa Smarta Hem kan Sappa skicka dig meddelanden om saker som är viktiga för dig. Sappa kommer bland annat skicka meddelanden via Sappa Smarta Hem för att få din uppmärksamhet. Du kan inaktivera sådana aviseringar i inställningarna. Du kan dock missa viktiga meddelanden genom att göra det.