

AB SAPPÄ – ALLMÄNNA VILLKOR FÖR OPERATÖRSAVTAL

1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") utgör en integrerad del av avtal ("Avtalet") mellan AB Sappa ("Sappa") och den fastighetsägare och/eller avtalspart som namnges i det Avtal till vilket dessa villkor är fogade ("Fastighetsägaren"). Avtalet och de Allmänna Villkoren reglerar Sappas rätt och skyldighet att distribuera TV-tjänst, bredband och/eller telefoni ("Tjänsten") till samtliga hushåll som ingår i Fastighetsägarens fastighet/-er ("Fastigheten"). Tjänsten och Fastigheten specificeras närmare i Avtalet mellan Sappa och Fastighetsägaren. Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivning av Tjänsterna.

DEFINITIONER

I dessa allmänna villkor ska nedanstående uttryck ha följande innebörd:

"**Anläggningen**" avses Huvudcentral och Nät;
"**Basutbud**" avses det eller de särskilda programpaket som anges i avtalet inklusive eventuella förändringar;
"**Grundutbud**" avses SVT1, SVT2, Kunskapskanalen, SVT B/SVT 24 och andra programtjänster som enligt vid var tid gällande lagstiftning ska distribueras till samtliga hushåll i nätet;
"**Huvudcentral**" avses antenner, mikrovågshuvud, mottagare, modulatorer, dekoderar, accesswitchar och annan utrustning på Fastigheten för mottagning och vidareändring i Nätet av Tjänsten;
"**Nät**" avser det eller de nät som från tid till annan används för Sappas Tjänster (exklusive huvudcentral/överlämningspunkt) i Fastigheten, inklusive eventuell anslutning till annan fastighet/er;
"**Tjänsten**" avses TV-tjänst, bredband och/eller telefoni;
"**TV-tjänster**" avses Grundutbud och Basutbud enligt detta Avtal, samt "**Överlämningspunkt**" avses den enhet eller de enheter där Nätet ansluts till Sappas Nät;

2. AVISERING

Fastighetsägaren ska informera de boende i Nätet om att Sappa distribuerar Tjänsten genom att sätta upp det av Sappa erhållna informationsmaterialet på framträdande plats i varje portuppgång eller på annat lämpligt sätt i Fastigheten. Upphör detta Avtal att gälla ankommer det på Fastighetsägaren att avlägsna uppsatt informationsmaterial. Önskar Fastighetsägaren använda namn, varumärke, logotype eller annat kännetecken i informationsmaterial, får detta ske först efter medgivande från Sappa.

3. OPERATÖRSANSVAR

Sappa erhåller genom detta avtal rätten och skyldigheten att i Nätet distribuera Tjänsten till samtliga Nätets hushåll. Fastighetsägaren är införstådd med att Tjänsten som distribueras enligt detta avtal endast får användas för privat bruk av de boende i Fastigheten. Butiker, affärslokaler, restauranger eller andra utrymmen dit allmänheten har tillträde regleras ej av detta avtal.

4. TV-UTBUD

Sappa åtar sig att distribuera Grundutbudet samt Basutbudet till samtliga hushåll i Nätet. Utöver Grundutbud och Basutbud har Sappa rätt, men ingen skyldighet, att till Nätets hushåll distribuera ytterligare TV-program, radio och eventuella övriga tjänster.

Om parterna avtalar om kollektiv digital TV-distribution åtar sig Sappa att leverera boxar/hårdvara enligt gällande avtal vid driftsstart. Boxarna har tjugofyra (24) månaders garanti vid fabriksfel. När sådan garantitid har löpt ut eller om en box med hänsyn till nyttjarens användning eller annan anledning anses inte användbar, åtar sig Fastighetsägaren köpa sådana boxar av Sappa till vid var tid gällande prislista.

5. ERSÄTTNING OCH BETALNING

Fastighetsägaren är skyldig att för varje hushåll i Fastigheten erlagga gällande månadsavgift enligt Avtalet. Månadsavgiften betalas i förskott mot faktura. Betalningsvillkor är 30 dagar netto om inget annat anges i Avtalet. Vid försenad betalning har Sappa rätt att ta betalt för dröjsmålsränta enligt gällande räntelag samt påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och även eventuell inkassoavgift. Erläggs inte full betalning har Sappa rätt att vidta åtgärder i enlighet med punkt 19 nedan.

Sappa äger rätt att årligen, från och med andra året efter avtalets ikraftträdande, höja den avtalade månadsavgiften med hänsyn till förändringar i Statistiska Centralbyråns konsumentindex (totalindex med år 1980 som basår). För bestämmande av förändringar i konsumentprisindex ("KPI") jämförs KPI för oktober månad föregående år (bastalet) med indextalet för oktober månad efterföljande år.

Ändring av priser och avgifter i Avtalet får vidare ske om Sappas kostnader för distribution av avtalade Tjänster blir dyrare p.g.a. höjda avgifter från programbolagen och/eller beroende på omständigheter utanför Sappas kontroll. Sappa ska ge Fastighetsägaren skriftligt meddelande om sådan ändring, normalt via avisering på faktura, senast 30 dagar innan

ändringen träder i kraft. Fastighetsägaren har inte rätt till någon ersättning för sådan ändring.

6. INSTALLATION OCH SERVICE

Sappa ansvarar för och bekostar erforderlig service avseende hela Anläggningen, från respektive överlämningspunkt fram till respektive hushålls första antennuttag eller fiber-converter. Sappa ska hålla reservdelslager för utbyte av frekvent material samt svara för reparationskostnader av utbytt aktivt material som bedöms reparabelt.

Felavhjälpande service utförs vardagar mellan klockan 08.00 och 17.00. Inkommer felanmälan efter klockan 17.00 påbörjas felavhjälpande nästkommande dag. Utryckning för felavhjälpande på vardagar efter klockan 17:00, samt lördagar, söndagar och helgdagar sker enbart vid avbrott på samtliga delar av en Tjänst, d.v.s. vid avbrott på TV-tjänst, bredbandstjänst eller telefonitjänst, samt vid avbrott på kanal med befodringsplikt enligt lag som drabbar flertalet inkopplade hushåll anslutna till Anläggningen.

Beträffande felavhjälpande service enligt ovanstående ska inställelsetid, under vardagar, efter till Sappa inkommen felanmälan vara högst tjugofyra (24) timmar. Sappa ska dock sträva efter att inställelsetiden, från mottagen felanmälan till felavhjälpande, ska vara så kort som möjligt.

Vid särskilda omständigheter, så som tillfällig materialbrist, storm, svår kyla, kraftigt snöfall eller liknande, kan inställelsetiden överstiga tjugofyra (24) timmar. Under sådana förhållanden ska felet dock avhjälpas så snart det låter sig göras under rådande förhållanden. Vid inställelsetid längre än tjugofyra (24) timmar ska detta meddelas den boende/lägenhetsinnehavare som gjort felanmälan, alternativt meddelas Fastighetsägaren eller dess representant.

Fastighetsägaren ska bereda Sappa, eller person för vilken Sappa svarar, eller särskild leverantör anlitad av Sappa, tillträde till Anläggningen för erforderliga installations- och servicearbeten. Sappa åtar sig att hålla Fastighetsägaren informerad om vilken installatör som från tid till annan anlitas.

Sappa ska meddela Fastighetsägaren om uppgradering eller ombyggnad av Anläggningen som är nödvändig för att Tjänsten enligt detta Avtal ska fungera tillfredsställande. Det åligger Fastighetsägaren att ansvara för och bekosta de installationer på Anläggningen

AB SAPPÄ – ALLMÄNNA VILLKOR FÖR OPERATÖRSAVTAL

som är erforderliga för att Tjänsten ska fungera tillfredsställande.

Förstärkare, dekodrar, modulatorer, mottagare, antenner, parabol, mikrovågshuvuden, accesswitchar eller andra delar i Anläggningen som ej går att reparera eller som p.g.a. ålder är uttjänade ersätts på bekostnad av Fastighetsägaren. Sappa står för arbetskostnad i samband med servicebesök.

Fastighetsägaren bekostar material, arbetskostnad samt resekostnader för de uppgraderingar som kan uppstå i samband med tekniksifften, ändrad sändnings- eller kodningsstandard, transponder, ändrad överföringsteknik eller satellit förändring etc.

I det fall en händelse inträffar, som beskrivs under punkt 16 nedan, bekostar fastighetsägaren själv material, arbets- och resekostnader.

7. NÄT

Koaxialkabelnät: Fastighetsägaren ansvarar under avtalstiden för Nätets standard (vilken bl. a. kan vara av betydelse för kvalitén). Sappa ges under hela avtalstiden rätt till hela frekvensområdet i Nätet. Fastighetsägaren har inte rätt att utan Sappas skriftliga samtycke bygga om Nätet eller genomföra åtgärder avseende Anläggningen som inte är hänförligt till detta Avtal. För att samtliga Tjänster ska fungera tillfredsställande måste Nätet uppfylla de kriterier som uppställs i Svensk Standard SS-EN 50083 eller senare.

LAN: Fastighetsägaren ansvarar under avtalstiden för Nätets standard (vilken bl. a. kan vara av betydelse för kvalitén). Fastighetsägaren har inte rätt att utan Sappas skriftliga samtycke bygga om Nätet eller genomföra åtgärder avseende Anläggningen som inte är hänförliga till detta avtal. För att samtliga Tjänster ska fungera tillfredsställande ska Nätet ha ett funktionskrav om minst 1000Mbit/s enligt Svensk Standard SS-EN50173-1 PL Class D eller E (Cat.6). Fastighetsnätet ska uppfylla Ethernetstandarderna IEEE 802.3.

8. FÖRSÄKRING

Det åligger Fastighetsägaren att tillse att gällande försäkring finns samt att sådan försäkring omfattar Anläggningen.

9. INFORMATION

Det åligger Fastighetsägaren att, i enlighet med de rutiner som från tid till annan allmänt tillämpas av Sappa, bistå Sappa med information om de hushåll som är anslutna till Nätet samt även i övrigt samarbeta med Sappa för att

operatörsverksamheten ska fungera tillfredsställande. Fastighetsägaren ska vidare informera Sappa om ändrade kund-, kontakt- eller faktureringsuppgifter.

Det åligger Fastighetsägaren att omedelbart meddela Sappa eventuella förändringar av antalet hushåll i Fastigheten för att möjliggöra en korrekt debitering av månadsavgift enligt punkt 5 ovan. Efter skriftlig begäran har Sappa rätt att hos Fastighetsägaren få ta del av samtliga handlingar som kan behövas för att Sappa ska kunna kontrollera att Fastighetsägaren följer sina åtaganden enligt Avtalet. Exempel på sådana handlingar kan vara Fastighetsägarens redovisning, hyreskontrakt, övriga kontrakt etc. Fastighetsägaren är skyldig att spara samtlig redovisning relaterad till detta Avtal under avtalstiden och två (2) år därefter. Skulle det vid en granskning framgå att redovisat antal lägenheter i Fastigheten är felaktigt, ska Fastighetsägaren ersätta Sappa för kostnader för sådan granskning samt betala eventuellt bristande belopp inklusive dröjsmålsränta enligt räntelagen.

10. PERSONUPPGIFTER

Om Sappa, i syfte att uppfylla sina åtaganden gällande detta Avtal, begär att Fastighetsägaren lämnar ut uppgifter till Sappa om tex (dock inte begränsat till) namn och adresser ("Personuppgifter") till kontaktpersoner och hushåll, åtar sig Fastighetsägaren att lämna ut dessa Personuppgifter till Sappa utan dröjsmål. Sappa är personuppgiftsansvarig för sin behandling av de Personuppgifter som, på Sappas begäran, lämnas över från Fastighetsägaren till Sappa i enlighet med dataskyddsförordningen (EU-förordning 2016/679) ("GDPR") samt vid var tid gällande dataskyddslagstiftning.

Om Fastighetsägaren, inom ramen för detta Avtal, erhåller Personuppgifter från Sappa åtar sig Fastighetsägaren att efterfölja de villkor som anges nedan i detta stycke 10.

Fastighetsägaren är personuppgiftsansvarig för sin behandling av Personuppgifter som Sappa, på Fastighetsägarens begäran, överlämnar till Fastighetsägaren. Fastighetsägaren åtar sig att endast behandla personuppgifterna i enlighet med de syften som framgår av dessa villkor eller i enlighet med särskilt upprättat personuppgiftsbiträdesavtal.

Fastighetsägaren får endast behandla Personuppgifter i syfte att internt administrera detta Avtal inklusive förhållandet mellan Boende, Fastighetsägaren och Sappa. Dessa

Personuppgifter får av Fastighetsägaren ej behandlas längre tid än vad som krävs för att uppfylla syftet.

Fastighetsägaren får inte lämna ut dessa Personuppgifter till tredje man om inte annat är skriftligt överenskommet mellan Fastighetsägare och Sappa. Fastighetsägaren är införstådd med att utlämnande av Personuppgift till tredje man kan strida mot GDPR.

Fastighetsägaren ansvarar för att Fastighetsägarens behandling av Personuppgifter sker i enlighet med GDPR och vid var tid gällande dataskyddslagstiftning.

Vardera Part är i egenskap av personuppgiftsansvarig skyldig informera om sin behandling av Personuppgifter inom ramen för detta Avtal. Vardera Part är vidare ansvarig för att videra de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda Personuppgifterna i enlighet med GDPR.

11. ÄGANDERÄTT M.M.

Fastighetsägaren äger samtliga delar i Anläggningen förutom eventuella programkort som ägs av Sappa. Sappa har, under avtalstiden, ensam dispositionsrätt till samtliga delar av Anläggningen.

12. SAMMANKOPPLING MED ANNAN ANLÄGGNING.

Sappa äger rätt att, på egen bekostnad och utan Fastighetsägarens särskilda tillstånd, sammankoppla Anläggningen med andra fastigheter samt att för sådant ändamål dra erforderliga ledningar och installera annan utrustning. Sappa åtar sig dock att samråda med Fastighetsägaren angående åtgärder enligt detta stycke.

Om Huvudcentralen tillhandahåller service åt andra fastigheter, eller om Anläggningen på annat sätt sammankopplas med andra fastigheter enligt ovan, ska vad som sägs i föregående stycke äga fortsatt giltighet även efter detta avtals upphörande för den tid som Sappa har ett giltigt operatörsavtal med fastighetsägare för sådana sammankopplade fastigheter. Någon särskild ersättning för andra fastigheters utnyttjande av Anläggningen ska inte utgå till Fastighetsägaren.

13. FASTIGHETSÖVERLÅTELSE

Fastighetsägaren ska inte ha rätt att överlåta rättigheter eller skyldighet enligt detta Avtal annat än i samband med överlåtelse av Fastigheten under förutsättning att den nya fastighetsägaren skriftligen bekräftar att den inträder som part i Fastighetsägarens ställe. Den nya

AB SAPPÄ – ALLMÄNNA VILLKOR FÖR OPERATÖRSAVTAL

fastighetsägaren ska härvid uttryckligen påta sig ansvaret för samtliga Fastighetsägarens skyldigheter enligt detta avtal även såvitt det hänför sig till tiden före fastighetsöverlåtelsen.

Intill dess att den nya Fastighetsägaren skriftligen inträtt i detta avtal i enlighet med vad som sägs i föregående stycke, är Fastighetsägaren fullt ansvarig enligt detta avtal och ska ej ha rätt att fullborda fastighetsöverlåtelsen.

14. STÖRNINGAR OCH AVBROTT I TJÄNSTEN

Med störningar och avbrott i Tjänsten avses störningar eller avbrott på samtliga delar av Tjänsten, d.v.s. vid störning eller avbrott på TV-tjänst, bredbandstjänst eller telefonitjänst samt vid avbrott av kanal i Basutbudet, på så sätt att Tjänsten inte har kunnat användas i enlighet med Avtalet. Som störning eller avbrott avses inte sådana brister som inte hindrar nyttjaren från att använda Tjänsten eller som enbart är av mindre betydelse för nyttjaren. Sappa ska avhjälpa avbrott inom skälig tid efter felanmälan enligt vad som närmare framgår av punkt 6 ovan.

Sappa ansvarar enbart för störningar och brister som beror på Sappa. Om störning eller brist visar sig bero på exempelvis Fastighetsägarens eller nyttjarens vårdslöshet, eller annan som sådan person svarar för, eller utrustning som inte är godkänd av Sappa har Sappa rätt att debitera Fastighetsägaren för felsökning och avhjälpning av sådant fel enligt vid var tid gällande prislista.

Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande period om 48 timmar har Fastighetsägaren rätt till prisavdrag genom en proportionell återbetalning av abonnemangsavgiften.

Det föreligger ingen rätt till prisavdrag om obrukbarheten beror på en omständighet utanför Sappas kontroll eller i det fall störningen eller avbrottet är hänförligt till bestämmelserna i punkt 6 i detta avtal.

Prisavdrag sker endast, i förekommande fall, efter Fastighetsägarens uttryckliga begäran. Prisavdrag beräknas med utgångspunkt från antalet berörda Tjänster och/eller kanaler i Basutbudet och från den tid då Fastighetsägaren anmälde felet. Härutöver utgår ingen ytterligare ersättning för störningar eller avbrott.

15. PROGRAMFÖRSÄKRING

Det Grundutbud och Basutbud som Sappa ska leverera framgår av Avtalet. Sappa ska utan oskäligt dröjsmål skriftligen

underrätta Fastighetsägaren om eventuella förändringar i Grundutbudet och/eller Basutbudet.

Om viss TV-kanal utgår permanent ur Basutbudet p.g.a. omständighet utanför parternas kontroll ska Sappa sträva efter att ersätta denna med en likvärdig TV-kanal eller annan TV-tjänst. Sappa har rätt att byta ut TV-kanal i Basutbudet utan att Fastighetsägaren har rätt till nedsättning av månadsavgiften eller rätt att säga upp Avtalet. Omfattande förändringar ska meddelas Fastighetsägaren i förväg.

16. ANSVARSBEGRÄNSNING

Sappa ska inte ha något ansvar för förlust eller skada till följd av tillfällig materialbrist, storm, svår kyla, kraftigt snöfall, åska/blixt, strejk, eldsvåda, atmosfäriska störningar, elektriska avbrott, satellitavbrott, fiberbrott eller annan omständighet utanför Sappas kontroll. Sappa skall inte heller ha ansvar för utebliven vinst eller annan indirekt förlust.

Sappas skadeståndsansvar ska vara begränsat till 50.000 kronor för varje enskild förlust eller serie av förluster och till 100.000 kronor för samtliga förluster under ett kalenderår.

17. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

Avtalet träder i kraft när det undertecknats av Fastighetsägaren och Sappa och ska gälla under en första period av vad som i första hand framgår av Avtalet. Om ingen avtalstid anges i Avtalet ska Avtalet gälla i tre (3) år. Vill endera parten säga upp Avtalet ska uppsägning ske skriftligt minst sex (6) månader före avtalstidens utgång. Om så ej sker, förlängs Avtalet med ett (1) år i taget med en uppsägningstid om sex (6) månader.

18. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, eller till dag uppsägande parten anger om, (1) part bryter mot någon väsentlig bestämmelse i Avtalet och ej vidtar rättelse inom 30 dagar från mottagandet av skriftlig anmodan därom, (2) motparten försätts i konkurs, inleder ackordsförhandling, träder i likvidation eller på annat sätt kan antas ha kommit på obestånd, eller (3) motparten vid upprepade tillfällen underlåter att fullgöra sina skyldigheter under Avtalet oavsett om den första parten gett skriftlig anmodan därom.

Sappa har vidare rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, eller till dag som Sappa anger om, (1) Sappa förlorar rätten att distribuera Tjänsten, (2) Sappa slutar vidareända en viss TV-kanal i Nätet (Avtalet sägs enbart upp i den del som

avser den berörda kanalen), (3) förutsättningarna för uppfyllande av Avtalet förändras genom ny eller ändrad författning eller beslut av myndighet, (4) Fastighetsägaren underlåter att betala förfallna fordringar till Sappa och sådan underlåtenhet kvarstår 60 dagar efter ordinarie förfallodag, (5) Fastighetsägaren uppfyller inte sina skyldigheter enligt Avtalet och Sappa är i god tro om att detta kan komma att orsaka väsentlig skada för Sappa och Fastighetsägaren ej vidtar rättelse inom 90 dagar.

Om Sappa säger upp Avtalet till förtida upphörande enligt denna punkt 19 har Sappa (utöver eventuella andra påföljder) rätt till ersättning med ett belopp motsvarande summan av återstående månadsavgifter och andra avgifter enligt Avtalet eller det större belopp som Sappa kan bevisa motsvara den verkliga skadan.

19. ÖVERLÅTELSE

Sappa har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Fastighetsägarens samtycke förutsatt att den övertagande parten skäligen kan anses fullgöra åtagandena enligt detta avtal.

20. TVIST

Samtliga tvister med anledning av detta Avtal ska avgöras i allmän domstol med Göteborgs tingsrätt som första instans.

21. ÄNDRINGAR

Sappa har rätt att ändra dessa allmänna villkor. Ändringar meddelas kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. Ändring meddelas via Sappa.se, mail eller brev.