

Ohjelmatilaussopimuksen yleiset ehdot (voimassa 13.4.2021)

1 . Yleistä

Allenten palvelut tarjoaa VCB Sweden (jäljempänä Allente), Västra Järnvägsgatan 15, SE-11164 Stockholm, org nr: 559218-1308, puh. 0207699000 (0,088€/min + pvm). Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan niihin Allenten (jäljempänä "Operaattori") välittämiin TV-kanaviin, palveluihin, tuotteisiin sekä näiden yhdistelmiin, joita Operaattori kulloinkin edustaa. Yleiset ehdot määrittelevät Operaattorin ja asiakkaan välisen Operaattorin ohjelmatarjontaa, palveluja ja tuotteita koskevan tilauksen (jäljempänä "Ohjelma-tilaussopimus") ehdot. Asiakkaan valitsemat Ohjelmatilaussopimuksen piiriin kuuluvat palvelut on määritelty Ohjelmatilaus-sopimuksessa. Uusista sopimuksen allekirjoittamisen jälkeisistä palveluista sekä ohjelmatilauksista on sovittava aina erikseen. Ohjelmatilaussopimus voidaan tehdä ainoastaan 18-vuotta täyttäneen yksityishenkilön (jäljempänä "Asiakas") kanssa yksityistä käyttöä varten. Sopimuksen allekirjoittamisella Asiakas antaa Operaattorille oikeuden tarkistaa Asiakkaan luottotiedot, jonka tehtyään Operaattorilla on oikeus kieltäytyä sopimuksen tekemisestä.

2. Kortti ja laitteisto

Operaattorin ohjelmatarjontaan kuuluvien ohjelmakanavien lähetykset tapahtuvat joko kokonaan tai osittain koodatussa muodossa. Tämän vuoksi ohjelmistojen katsomiseen tarvitaan Operaattorin hyväksymä satelliittivastaanotin ja Asiakkaan käyttöön annettava erityinen koodinpurkulaite (jäljempänä "Kortti"), jonka omistusoikeus kuuluu Operaattorille. Asiakas vastaa, että satelliittivastaanotin ja

muut mahdolliset lähetyksen vastaanottamiseen tarvittavat laitteet ovat asianmukaisia ja Operaattorin hyväksymiä. Asiakas vastaa vastaanottimen ja mahdollisten muiden laitteiden asentamisesta, ellei Asiakkaan ja Operaattorin välillä erikseen toisin sovita. Asiakkaan Operaattorille suorittama korvaus Kortin vuokrasta määräytyy Operaattorin kulloinkin voimassa olevan erillisen hinnaston mukaisesti. Kortti on asennettava vastaanottimeen Operaattorin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Operaattori toimittaa Asiakkaalle ohjelmien vastaanottamiseen tarvittavan Kortin, kun Ohjelmatilaussopimus on rekisteröity Operaattorin asiakastietojärjestelmään. Kortti toimii vain yhdessä Asiakkaan valitsemassa ja Operaattorin hyväksymässä satelliittivastaanotimessa. Asiakas vastaa siitä, että Korttia säilytetään ja käytetään huolellisesti ja Operaattorin ohjeiden mukaisesti. Mikäli Kortti katoaa, vahingoittuu tai ei toimi, tulee Asiakkaan välittömästi ilmoittaa tästä Operaattorille kirjallisesti ja pyydettyäessä palauttaa Kortti myöhemmin tässä kohdassa määritellyllä tavalla. Operaattori vaihtaa Kortin toimivaan Korttiin viipymättä, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Operaattori ei peri Asiakkaalta katselumaksua Kortin katoamisesta ilmoittamisen tai vastaavasti Kortin palauttamisen ja sen ajankohdan väliltä, jolloin Asiakkaalle palautetaan toimiva Kortti, mikäli Kortin katoaminen, vahingoittuminen tai vioittuminen ei johdu Asiakkaan tuottamuksellisesta menettelystä. Ilmoituspäivämääräksi, kuten myös kyseisten palautusten päivämääräksi, katsotaan kirjeen postileimaa vastaava päivämäärä. Mikäli Kortti vahingoittuu tai katoaa, on Operaattorilla oikeus veloittaa korvaus uudesta Kortista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Korvausta ei peritä, mikäli Asiakas osoittaa,

että vahinko tai Kortin katoaminen ei ole joutunut Asiakkaan itsensä, hänen perheenjäsenensä tai jonkun muun Asiakkaan kotona tai muussa Operaattorin hyväksymässä paikassa Asiakkaan luvalla oleskelleen henkilön huolimattomuudesta. Asiakas ei saa myydä, edelleen vuokrata, lainata, pantata tai muulla tavoin luovuttaa Korttia. Asiakas ei saa myöskään muuttaa, modifioida tai muuten käsitellä Korttia tai sen sisältöä, eikä tutkia sen tietoja tai koodeja. Sanottu toiminta saattaa olla rikoslain tai muun lainsäädännön mukaisesti rikoksen tunnusmerkistön täyttävä teko. Operaattorilla on oikeus milloin tahansa vaatia, että Asiakas palauttaa Kortin vaihdettavaksi toiseen Korttiin, mikäli tämä on tarpeen teknikan muuttumisen vuoksi, turvallisuussyistä tai vaihto on muutoin tarpeen palvelun toimivuuden kannalta. Asiasta tulee ilmoittaa Asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Vaihto-oikeuden lisäksi Operaattorilla on oikeus milloin tahansa sopimuksen voimassa ollessa ladata, päivittää ja varustaa Asiakkaan laitteisto uusilla ohjelmisto-ohjeilla ja -toiminnoilla. Toimenpiteet saattavat aiheuttaa tilapäisen katkoksen Asiakkaan pääsyyn Operaattorin ohjelma- tai palvelutarjontaan. Lisäksi Asiakas on velvollinen päivittämään laitteiston ohjeiden mukaan Operaattorin tai laitteiston niin ilmoittaessa uhalla, että Ohjelmistosopimuksen mukaisten palveluiden toimitus häiriintyy tai keskeytyy Asiakkaasta itsestään johtuvasta syystä.

3. Tilaus

Operaattori toimittaa sopimuksen voimassaoloaikana Asiakkaalle maksullisia ohjelmakanavia ja asiakkaan tilaamia muita palveluita, jotka on yksilöity Operaattorin ja Asiakkaan välisessä Ohjelmatilaus-sopimuksessa (jäljempänä "Ohjelma-palvelut"). Operaattori ilmoit-

taa Asiakkaalle Ohjelmapalveluissa tapahtuvista olennaisista muutoksista sähköpostitse, kirjeitse tai TV-lähetysten yhteydessä vähintään neljäkymmentäviisi (45) päivää etukäteen. Ilmoitus voidaan poikkeustapauksissa perustellusta syystä tehdä myös lyhyemmällä varoitusaajalla. Muut yksittäiset kanavat, jotka kulloinkin sisältyvät Asiakkaan Ohjelmatilaus-sopimukseen ovat liitännäisiä, ja ne voivat vaihdella.

4. Lisäpalvelut

Asiakkaalla on mahdollisuus tilata kulloinkin tarjolla olevia lisäpalveluita Operaattorin erikseen ilmoittamalla tavoilla, kuten esimerkiksi soittamalla asiakaspalveluun tai käyttämällä Operaattorin Asiakkaalle luovuttamaa PIN-koodia. Lisäpalveluista veloitettava hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Asiakas vastaa tilauksesta syntyneistä tietoliikennemaksuista kuten puhelinmaksuista. Mikäli tilattu lisäpalvelu ei toimi Asiakkaan laitteessa muusta kuin Operaattorista johtuvasta syystä, Operaattori ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneista kuluista. Mikäli Asiakas tai Asiakkaan laitteisto muusta kuin Operaattorista johtuvasta syystä tekee virheellisen tilauksen, josta aiheutuu kustannuksia Operaattorille, Asiakas on velvollinen korvaamaan Operaattorille virheellisestä tilauksesta aiheutuneet kulut. Operaattori toimittaa Asiakkaalle lisäpalvelun yhteydessä PIN-koodin, joka Asiakkaan tulee välittömästi vaihtaa omaan henkilökohtaiseen PIN-koodiinsa. Asiakkaan tulee säilyttää koodia huolellisesti siten, että ulkopuoliset henkilöt eivät voi saada koodia tietoonsa. Mikäli koodi päättyy ulkopuolisen henkilön haltuun, tulee Asiakkaan ilmoittaa siitä välittömästi kirjallisesti Operaattorille sekä ryhtyä kaikkiin Operaattorin osoittamiin tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakas vastaa kaikista

koodilla tehdyistä tilauksista, kunnes Operaattori on saanut ilmoituksen koodin häviämisestä.

5. Maksut ja laskutus

Operaattori veloittaa Ohjelmatilaus-sopimuksen mukaiset maksut kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Hinnasto on saatavissa Operaattorin asiakaspalvelusta tai osoitteesta www.allente.fi. Ohjelmatilaussopimuksen mukaiset maksut laskutetaan etukäteen sopimuksessa määritellyin tavoin. Maksu tulee suorittaa Operaattorille viimeistään laskusta ilmenevänä eräpäivänä. Viivästyneestä maksusta Operaattorilla on oikeus veloittaa viivästyskorke kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti sekä Operaattorille aiheutuneet perintäkulut ja muut kustannukset. Operaattorilla on oikeus periä Asiakkaalta myös toimitusmaksu, avausmaksu, korttimaksu, kanavamaksu, sulkemismaksu sekä muistutusmaksu ja mahdolliset muut maksut kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Operaattorilla on oikeus sulkea Asiakkaan Ohjelmatilaussopimuksen mukaiset palvelut sekä periä tästä maksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti Asiakkaan maksun myöhästyessä kolmekymmentä (30) päivää. Palvelujen sulkeminen ei tarkoita Ohjelmatilaussopimuksen irtisanomista tai purkamista, ja palvelut avataan uudelleen, kun sopimuksen mukaiset maksut on suoritettu. Mikäli Asiakas on valinnut maksutavaksi suoraveloituksen, sitoutuu Asiakas alle-kirjoittamaan tätä tarkoitusta varten tarvittavat asiakirjat sekä huolehtimaan siitä, että Asiakkaan tilillä olevien varojen määrä on riittävä maksujen suorittamiseen. Asiakkaan maksaessa muulla tavoin kuin suoraveloituksen kautta, Operaattori veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen laskutuslisän. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja laskunsa muodostumisesta sekä oikeus tehdä laskusta huomautus.

6. Sopimuksen voimassaoloaika ja päättyminen

Ohjelmatilaussopimus sekä muut palvelutilaukset ovat voimassa Ohjelmatilaus-sopimuksessa valitun sopimusajan (jäljempänä "Alkuperäinen sopimuskausi"). Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Mikäli asiakas ei halua Ohjelmatilaussopimuksen jatkuvan Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen, Asiakkaan tulee irtisanoa Ohjelmatilaussopimus kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen Alkuperäisen sopimuskauden päättymistä. Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen sopimus voidaan irtisanoa kirjallisesti noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa. Ohjelmatilaussopimuksen ja liitännäisten palveluiden irtisanominen tai purkaminen tulee toimittaa kirjallisesti Operaattorin asiakaspalveluun tai muuhun Operaattorin ilmoittamaan osoitteeseen. Ohjelmatilaus-sopimuksen päättyessä päättyvät myös kaikki Asiakkaan muut liitännäiset palvelut Operaattorilta. Asiakas on sopimuksen päättämisestä huolimatta velvollinen maksamaan kaikki erääntyneet maksut viivästyskorkeineen sekä muut kulut, jotka Operaattori on sopimuksen nojalla oikeutettu Asiakkaalta perimään.

6.1 Operaattorin oikeus purkaa sopimus

Operaattorilla on oikeus kirjallisella ilmoituksella purkaa Ohjelmatilaussopimus sekä palvelutilaukset päättymään välittömästi Asiakkaan olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi. Olennaiseksi sopimusrikkomukseksi katsotaan muun muassa seuraavat seikat: Asiakas ei ole suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja 30 päivän kuluessa eräpäivästä; Asiakas on luovuttanut Kortin kolmannelle henkilölle ilman Operaattorin etukäteen antamaa kirjallista lupaa; Asiakas on muuttanut, modifioinut tai

muutoin puuttunut Kortin sisältöön; tai Asiakas on muulla tavoin käyttänyt Korttia vastoin osapuolten välistä Ohjelmatilaussopimusta. Asiakas on Ohjelmatilaussopimuksen päättymisestä huolimatta velvollinen suorittamaan Operaattorille kaikki sopimuksen mukaiset erääntyneet maksut viivästysseurauksineen sekä mahdollisine perintäkuluineen sekä muine kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisine maksuineen. Asiakkaan hankittua Operaattorilta satelliittivastaan-ottimen ja ohjelmapalveluiden yhdistelmän (jäljempänä "Pakettitarjous"), on Asiakas velvollinen suorittamaan Operaattorille satelliittivastaanottimesta kertakaikkisena korvauksena 300 euroa, mikäli Operaattori on purkanut sopimuksen kesken Alkuperäisen sopimuskauden Asiakkaan menettelyn takia.

6.2 Asiakkaan oikeus purkaa sopimus

Asiakas voi kirjallisella ilmoituksella purkaa Ohjelmatilaussopimuksen Alkuperäisen sopimuskauden kuluessa tai sen jälkeen päättymään välittömästi seuraavissa tapauksissa: Operaattorin tarjoama palvelu poikkeaa tai muuttuu olennaisilta osiltaan siitä, mitä osapuolten kesken on sovittu; Operaattorin ohjelmatarjonnassa tapahtuu muutos, jonka johdosta Operaattorin tarjoama ohjelmapalvelu muuttuu kokonaan tai olennaisilta osiltaan; Operaattorin tarjoaman palvelun toimitus viivästyy olennaisesti taikka palvelussa on olennainen virhe; tai Asiakasta kohtaa Force Majeure -tyyppinen este kuten pitkäaikainen sairaus tai työttömyys. Asiakas vastaa kaikista maksuista, jotka kohdistuvat aikaan ennen Asiakkaan Operaattorille toimittamaa kirjallista purkuilmoitusta. Mikäli Asiakas on hankkinut Operaattorilta Pakettitarjouksen, on Asiakas velvollinen suorittamaan Operaattorille satelliittivastaan-ottimesta kertakaikkisena korvauksena 300 euroa, mikäli Asiakas purkaa so-

pimuksen kesken Alkuperäisen sopimuskauden, eikä ole palauttanut vastaanotinta Operaattorille 30 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä. 7 Harkinta-aika ja peruuttamisoikeus Kuluttajansuojalain mukaan Asiakkaalla on oikeus syytä ilmoittamatta peruuttaa internetin kautta tekemänsä tilaus 14 päivän aikana ("Harkinta-aika") ja saada maksamansa maksut kokonaisuudessaan takaisin. Harkinta-aika alkaa kulua Asiakkaan noudettua Ohjelmatilaussopimuksen perusteella toimitetut laitteet ja/tai tuotteet postista. Asiakas ilmoittaa tilauksensa peruuttamisesta suullisesti tai kirjallisesti. On Asiakkaan vastuulla pystyä jälkikäteen näyttämään peruuttaneensa tilauksensa ajoissa. Peruukseen tilauksen Asiakkaan on toimitettava Harkinta-ajan kuluessa Operaattorin internetsivuilta löytyviä peruuttamisohjeita noudattaen täytetty peruuttamisilmoitus Operaattorin asiakaspalveluun sähköpostitse asiakaspalvelu@allente.fi; soittamalla numeroon 0207 699 000 (0,088€/min + pvm) tai lähettämällä peruuttamisilmoitus postitse osoitteeseen Allente, PL 866, 33101 Tampere. Asiakas voi peruuttaa tilauksen Harkinta-ajan kuluessa myös Operaattorin internetsivuilta www.allente.fi löytyvää palautelomaketta käyttäen, jolloin Operaattori toimittaa Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen vahvistusviestin vastaanotettuaan peruuttamisilmoituksen. Jos Asiakas on jo noutanut Ohjelmatilauksopimuksen perusteella toimitetun lähetyksen postista, on Asiakkaan kohdeltava sitä huolellisesti. Ohjelmatilaussopimuksen perusteella toimitetut laitteet ja/tai tuotteet tulee palauttaa vahingoittumattomana. Jos laitteet vahingoittuvat johtuen niiden huolimattomasta käsittelystä, on Asiakas velvollinen korvaamaan aiheutuneen vahingon Operaattorille. Asiakkaalla on oikeus tutustua laitteisiin, mutta tutustuminen ei saa vahingoittaa laitteita.

8. Reklamaatio

Asiakkaan huomattessa omasta toiminnastaan riippumattoman virheen Ohjelmatilaus-sopimuksen perusteella toimitetussa tuotteessa ja/tai palvelussa, Asiakkaalla on oikeus saada virhe oikaistuksi. Säilyttääkseen oikeutensa virheen korjaamiseen, Asiakkaan on otettava yhteyttä Operaattorin asiakaspalveluun puhelimitse, sähköpostitse tai postitse kohtuullisen ajan kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun virhe olisi pitänyt havaita, ja kertoa, miksi Ohjelmatilaus-sopimuksen perusteella toimitettu tuote ja/tai palvelu on tämän mielestä virheellinen. Reklamaatio, joka on tehty kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun virhe on havaittu, katsotaan aina oikea-aikaiseksi. Asiakkaan tehtyä reklamaation asia käsitellään

24 tunnin kuluessa. Operaattori vastaa mahdollisista kustannuksista, jotka johtuvat sellaisen virheen korjaamisesta, jota koskeva reklamaatio on hyväksytty. Kolmen (3) vuoden jälkeen Asiakkaalla ei ole enää oikeutta reklamoida, ellei muuta esimerkiksi takuuehdoista johdu. Operaattori varaa oikeuden veloittaa sellaisista korjauskustannuksista, jotka johtuvat sinun toiminnastasi aiheutuneesta virheestä.

9. Asiakastuki

Ottaaksesi yhteyttä Operaattorin asiakastukeen voit joko lähettää sähköpostia osoitteeseen asiakaspalvelu@allente.fi, soittaa 0207 699 000 (0,088€/min + pvm) tai lähettää postia osoitteeseen Allente, PL 866, 33101 Tampere. Kuluttajana löydät lisätietoa esimerkiksi palauttamisoikeuteen liittyen myös Kilpailuja kuluttajaviraston sivuilta, osoitteesta www.kkv.fi.

10. Hintojen ja sopimusehtojen muutokset

Operaattori ei voi Alkuperäisen sopimuskauden aikana korottaa hintoja tai muuttaa sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi, paitsi jos korotus- tai muutostarve perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen. Operaattorin on ilmoitettava edellä mainitusta muutoksesta vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen ennen muutoksen voimaantuloa. Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen Operaattorilla on oikeus korottaa hintoja tai tehdä muita muutoksia Ohjelmatilaussopimuksen ehtoihin, mikäli korotus- tai muutostarve perustuu tuotteen tai palvelun tuotanto-, hankinta- tai muiden kustannusten olennaiseen muutokseen, olosuhteissa tapahtuneeseen muuhun

olennaiseen muutokseen tai mikäli korotus- tai muutostarve perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen. Operaattorin on ilmoitettava korotuksista ja muista muutoksista vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Asiakkaalla on Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen oikeus kirjallisesti irtisanoa Ohjelmatilaussopimus sopimusehtojen muutoksen vuoksi kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Operaattorin muutosilmoituksesta, mikäli muutokset ovat sopimussuhteen kannalta olennaisia ja niillä on vaikutus sopimuksen keskeiseen sisältöön. Mikäli Asiakas ei irtisano Ohjelmatilaussopimusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksesta, jatkuu Ohjelmatilaus-sopimus muutetuina ehdoin.

11. Henkilö- ja muut tiedot

Asiakas antaa Ohjelmatilaussopimuksen allekirjoituksella Operaattorille oikeuden tallentaa Asiakasta, sopimusta ja palveluita koskevat

tarpeelliset tiedot Operaattorin ylläpitämään tietokantaan. Tiedot tallennetaan perusteeksi laskutukselle ja kirjanpidolle, sopimuksen mukaisten oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiseksi sekä tilastollisista syistä. Operaattori on oikeutettu tallentamaan ja käyttämään tallennettuja tietoja myös sähköiseen suoramarkkinointiin sekä luovuttamaan tallennettuja tietoja myös muille samaan konserniin kuuluville yhtiöille samassa tarkoituksessa, mikäli Asiakas on Ohjelmatilaussopimuksessa antanut tähän suostumuksensa. Asiakkaalla on oikeus, milloin tahansa kirjallisella ilmoituksella kieltää suoramarkkinointi itselleen. Asiakkaalla on oikeus häntä koskevien tietojen tarkistamiseen ja korjaamiseen henkilötietolain mukaisesti. Asiakas vastaa mahdollisista vääristä tai vanhentuneista osoitetiedoista johtuvista viivästys- sekä muista maksuista.

12. Toimituksen viivästys

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu Ohjelmatilaussopimuksessa sovittu mukaisesti, eikä tämä johdu Asiakkaasta tai Asiakkaan puolella olevasta seikasta, kuten virheellisestä asennuksesta tai käytöstä. Asiakas on velvollinen maksamaan Ohjelmatilaussopimukseen perustuvat maksut siitä lukien, kun palvelu on Asiakkaan käytävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen Asiakkaalla on oikeus pidäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi. Mikäli toimitus viivästyy edellä kuvatulla tavalla, Asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen. Vakiokorvauksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos Operaattori osoittaa viivästyksen johtuneen Operaattorin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen

huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia Operaattori ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Vakiokorvauksen lisäksi Asiakkaalla on oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta siltä osin kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos Asiakkaalla ei ole oikeutta edellä mainittuun vakiokorvaukseen. Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta Operaattori vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta Operaattorin puolella. Välillisenä vahinkona pidetään a) ansion menetystä, joka Asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi; b) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta; ja c) viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa sekä siihen rinnastettavaa haittaa, joka on olennainen.

13. Häiriöt ja keskeytykset

13.1 Lyhytaikaiset katkokset

Operaattori lähettää Ohjelmatilaussopimuksen mukaiset ohjelmat ja palvelut satelliitin kautta, minkä takia ohjelmien ja palvelujen laatu on riippuvainen mm. säättilasta ja ilmakehän olosuhteista. Operaattori ei vastaa tällaisten seikkojen aiheuttamista lyhytaikaisista häiriöistä, eivätkä ne oikeuta korvauksiin. Palvelun lyhytaikaiset keskeytykset ja laadunvaihtelut ovat tavanomaisia häiriöitä, eikä tällaisia häiriöitä pidetä palvelun virheenä.

13.2 Viestintäpalvelun virhe ja virheen oikaisu

Operaattorin viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos a) viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintä-

täviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia; b) viestintäpalvelun toimitus on viestintämarkkinalain tarkoittamalla tavalla yhtäjaksoisesti (muutoin kuin lyhytaikaisesti) tai toistuvasti keskeytynyt muusta kuin viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotöistä taikka tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; tai c) viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä Asiakkaalla yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa. Mikäli Operaattorin toimittamassa viestintäpalvelussa on yllä todettu

viestintämarkkinalain tarkoittama virhe, Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Operaattori korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu Asiakkaalle kustannuksia. Operaattori ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi Operaattorille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka Asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Operaattori saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se Asiakkaan ilmoitessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Operaattori ei saa vedota siihen, ettei se ole saanut tilaisuutta virheen oikaisuun, jos Asiakas on korjauttanut virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että Asiakas olisi jäänyt odottamaan Operaattorin suorittamaa oikaisua.

13.3 Hinnanalennus, vakiohyvitys ja vahingonkorvaus

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua

suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas on ilmoittanut virheestä, Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos yllä kohdassa 11.2 tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen takia. Vakiohyvitystä ei myöskään suoriteta, mikäli keskeytys on aiheutunut satelliittivastaanottimesta, jota Operaattori ei ole hyväksynyt, katkos tai häiriö johtuu väärin suoritetusta asennuksesta tai Asiakkaan muusta tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä taikka laiminlyönnistä. Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan yllä kohdassa 11.2 määritellyn virheen vuoksi. Operaattori vastaa kohdassa 10 tarkoitettua välillisestä vahingosta vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta Operaattorin puolella.

13.4 Muu kuin viestintäpalvelun virhe

Mikäli maksullisten ohjelmalveluiden lähetys keskeytyy tai siinä ilmenee häiriöitä (mm. tekstitysvirheet), jotka eivät viestintämarkkinalain mukaan oikeuta vakiohyvitykseen tai hinnanalennukseen, Asiakkaalla on oikeus maksun hyvitykseen suhteessa katkoksen tai häiriön pituuteen. Olennaisista häiriöistä tai keskeytyksistä suoritetaan tämän kohdan mukainen hyvitys ainoastaan, jos määrä yhteensä tiettyinä kuukautena ylittää neljä (4) euroa. Korvauksen suuruus ei voi olla suurempi kuin Asiakkaan maksama määrä Operaattorin palveluista Hyvityksen lisäksi Asiakkaalla ei ole oikeutta lisäkorvauksiin häiriöiden tai keskeytysten perusteella. Hyvitystä ei suoriteta, jos keskeytys tai häiriö on aiheutunut satelliittivas-

taanottimesta, jota Operaattori ei ole hyväksynyt, katkos tai häiriö johtuu väärin suoritetusta asennuksesta tai Asiakkaan muusta tahallista tai tuottamuksellisesta menettelystä taikka laiminlyönnistä.

13.5 Rakennus- ja kunnossapitotöistä sekä tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä aiheutuvat keskeytykset

Operaattori saa tilapäisesti ilman Asiakkaan suostumusta keskeyttää palvelun toimituksen tai rajoittaa sen käyttöä välttämättömien viestintäverkon rakennus- ja kunnossa-pitotöiden sekä tietoturvaan liittyvien toimenpiteiden vuoksi. Keskeytys pyritään tekemään Asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja Operaattori pyrkii mahdollisuuksien mukaan tiedottamaan keskeytyksestä mahdollisimman hyvissä ajoin etukäteen. Mikäli palvelu on keskeytetty edellä tarkoitetuista syistä kalenterikuukaudessa yhteensä vähintään 48 tunnin ajan, Operaattorin on Asiakkaan pyynnöstä hyvitetävä Asiakkaalle palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai suoritettava vastaava kohtuullinen hyvitys.

Operaattorilla ei kuitenkaan ole edellä mainittua hyvitysvelvollisuutta, jos vika on aiheutunut a) luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä ja Operaattori lisäksi osoittaa, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa; b) Asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta; tai c) päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta johtuvasta syystä.

13.6 Virhettä tai viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Operaattorille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainitusta huolimatta Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen, jos Operaattori on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

14. Vastuunrajoitus

Operaattori ei korvaa häiriötä tai vahinkoa, joka johtuu lakosta, tulipalosta, ilmakehän häiriöistä tai muusta ylivoimaisesta esteestä, ohjelmayhtiön puutteellisista lähetyksistä taikka muista sellaisista seikoista, joihin Operaattori ei voi vaikuttaa ja joita Operaattorin ei kohtuudella voida edellyttää ottavan huomioon ja joiden seurauksia Operaattori ei kohtuudella ole voinut välttää tai estää.

15. Tekijänoikeus

Asiakas vastaa siitä, ettei hän itse tai kukaan muukaan, joka käyttää ohjelmaa, palveluja tai Asiakkaalle sopimuksen mukaisesti annettua laitteistoa, käytä näitä muuhun kuin omaan yksityiseen käyttöönsä tai muutoin käytä ohjelmaa, palveluja tai laitteistoa sopimuksen tai yleisten ehtojen vastaisesti. Edellä kuvatun vastainen toiminta katsotaan aina olennaiseksi sopimusrikkomukseksi. Operaattorilla on oikeus turvata oikeutensa muun muassa tekemällä kyseisissä tapauksissa Asiakkaan käytössä oleva Kortti (ja muu laitteisto) käyttökelvottomaksi sekä purkaa sopimus. Asiakas on velvollinen korvaamaan Operaattorille edellä tarkoitetun menettelyn aiheuttaman vahingon.

Korttia saa käyttää vain niiden ohjelmakavien ja palvelujen yksityiseen vastaanottamiseen, jotka sisältyvät Asiakkaan voimassa olevaan tilaukseen Operaattorilta. Asiakas hyväksyy sen, että tämä Ohjelmatilauksopimus oikeuttaa lähetysten ja palveluiden vastaanottamiseen ainoastaan Suomessa ja että Korttia ei saa käyttää Suomen ulkopuolella. Korttia ei myöskään saa käyttää lähetysten tai muiden palveluiden vastaanottamiseen useammassa kuin yhdessä taloudessa.

16. Vastuu Ohjelmapalveluiden tarjonnasta

Ohjelmayhtiöiden tekemät ratkaisut, toimintojen muuttaminen ja muuttuminen sekä lakkaaminen ovat seikkoja, jotka ovat Operaattorin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Siten Operaattori ei vastaa yksittäisen Ohjelmapalvelun tai kanavan sisällöstä tai muuttumisesta taikka siitä, että ohjelmayhtiö estää yksittäisen ohjelman näkymisen kanavalla. Operaattori saattaa myös olla velvollinen Operaattorista riippumattomista syistä estämään tai keskeyttämään tiettyjen ohjelmien näkymisen Operaattorin toimittamassa palvelussa. Operaattori ei vastaa yksittäisen kanavan, palvelun tai ohjelman pysymisestä osana palvelua taikka siitä, että ohjelmapalvelu siirtyy toisen satelliitin kautta välitettäväksi tai satelliittisignaali siirtyy toiselle taajuudelle. Operaattori vastaa kuitenkin siitä, että ohjelmapalveluun sisältyvät vakinaiset kanavat pysyvät muuttumattomina Alkuperäisen sopimuskauden ajan ja että ohjelmistotarjonta säilyy monipuolisena sekä sopimuksen solmimishetkeen verrattuna vastaavan tasoisena. Operaattori ei vastaa edellä todettujen muutosten, keskeytysten tai estojen Asiakkaalle aiheuttamista välittömistä tai välillisistä vahingoista. Operaattori vastaa edellä mainituissa rajoissa siitä, että Asiakas voi vastaanottaa ne TV-kanavat ja interaktiiviset palvelut, jotka Ohjelmatilauksopimuksen

tekohetkellä ovat valikoimassa edellyttäen, että Asiakas käyttää Operaattorin hyväksymää satelliittivastaanotinta ja

antenniasentajaa. Asiakas vastaa kaikista sopimuksen mukaisesti suoritettavista maksuista riippumatta siitä, pystyykö satelliittivastaanotin vastaanottamaan Operaattorin lähettämä signaalia, mikäli Asiakas käyttää muuta kuin Operaattorin hyväksymää satelliittivastaanotinta ja/tai antenniasentajaa. Tiedot Operaattorin hyväksymistä satelliittivastaanottimista saa jälleenmyyjiltä, Asiakas-palvelusta sekä osoitteesta www.viasat.fi. Asiakkaalla ei ole oikeutta erillisiin korvauksiin, jos Operaattori lopettaa ohjelmapalveluiden tarjoamisen. Tällaisessa tapauksessa Asiakkaan mahdollisesti maksamat ennakkomaksut kuitenkin palautetaan.

17. Muutokset sekä sopimuksen siirto

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Ohjelmatilauksopimusta tai sopimukseen perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia kolmannelle. Operaattorilla on oikeus siirtää sopimus, liitännäiset palvelut sekä näihin perustuvat oikeudet ja velvollisuudet kolmannelle.

18. Riidat

Operaattorin ja Asiakkaan väliset riidat tulee ensisijaisesti ratkaista sopimusteitse. Mikäli osapuolet eivät pääse asiassa yhteisymmärrykseen, riita ratkaistaan Operaattorin tai vaihtoehtoisesti Asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Asiakkaalla on mahdollisuus saattaa erimielisyys suositusluontoisia ratkaisuehdotuksia antavan kuluttajariita-lautakunnan tai muun kuluttajaviranomaisen käsiteltäväksi. Allente Asiakaspalvelu puh. 0207 699 000 (0,088€/min + pvm) – www.allente.fi

Allmänna villkor för avtal om satellitprogramabonnemang (Gäller fr.o.m. 13.4.2021 tills vidare)

1. Allmänt

Tjänsterna från Allente ("Tjänsten" eller "Tjänsterna") tillhandahålls av VCB Sweden AB (hädanefter "Allente") och är registrerat i Sverige med organisationsnummer 559218-1308, Västra Järnväggsgatan 15, SE-11164 Stockholm. Dessa allmänna villkor tillämpas på de av Allente (härefter "Operatören") förmedlade TV-kanaler, tjänster, produkter samt kombinationer av dessa som Operatören representerar Kunden avtalade abonnemanget (härefter "Programabonnemangsavtal") som avser Operatörens programutbud, tjänster och produkter. De tjänster som valts av Kunden och som omfattas av Programabonnemangsavtalet har fastställts i Programabonnemangsavtalet. Om nya tjänster och programabonnemang efter avtalets ingående bör alltid avtalas separat. Programabonnemangsavtalet kan ingås endast med en privatperson som har fyllt 18 år (härefter "Kunden") och för enskilt bruk. Genom att underteckna avtalet ger Kunden Operatören rätt att kontrollera Kundens kredituppgifter, varefter Operatören har rätt att vägra att ingå avtalet.

2. Kort och utrustning

Sändning av programkanaler som ingår i Operatörens programutbud sker antingen helt eller delvis i kodad form. För att kunna se programmen behöver Kunden därför en av Operatören godkänd satellitmottagare samt en särskild avkodningsenhet (härefter "Kortet") som överläts för Kundens bruk och som Operatören har äganderätt till. Kunden ansvarar för att satellitmottagaren och eventuell övrig utrustning för mottagning av sändningar är adekvat och godkänd av Operatören. Kunden ansvarar för installering av mottagaren och eventuell övrig utrustning, såvida inte Kunden och Operatören avtalar något annat. Den ersättning som Kunden betalar till Operatören som hyra för Kortet bestäms i enlighet med Operatörens gällande taxa. Kortet ska installeras i mottagaren i enlighet med Operatörens anvisningar och föreskrifter. Operatören tillsänder Kunden det Kort som behövs för mottagning av programmen när Programabonnemangsavtalet har registrerats i Operatörens kundregister.

Kortet fungerar endast i en satellitmottagare som Kunden har valt och Operatören godkänt. Kunden ansvarar för att Kortet förvaras och används aktsamt och i enlighet med Operatörens anvisningar. Om Kortet förkommer, skadas eller inte fungerar ska Kunden omedelbart skriftligt underrätta Operatören om detta och på begäran returnera Kortet på det sätt som beskrivs nedan i detta kapitel. Operatören

byter ut Kortet mot ett fungerande Kort utan dröjsmål, dock senast inom sju (7) vardagar. Operatören debiterar ingen abonnemangsavgift av Kunden för tiden från anmälan om att Kortet förkommit eller på motsvarande sätt från att Kortet returnerats, till den tidpunkt då Kunden tillsänds ett fungerande Kort, ifall det faktum att Kortet förkommit eller skadats inte beror på vållande från Kundens sida. Som datum för anmälan, liksom även datum för returneringar, betraktas det datum som framgår av brevets poststämpel.

Om Kortet skadas eller förkommer har Operatören rätt att debitera en ersättning för ett nytt Kort i enlighet med gällande taxa. Ersättning debiteras inte om Kunden påvisar att skadan eller förlusten av Kortet inte har berott på oaktsamhet av Kunden själv, Kundens familjemedlem eller någon annan person som med Kundens samtycke vistats i Kundens hem eller på annan av Operatören godkänd plats. Kunden får inte sälja, hyra ut, på annat sätt behandla Kortet eller dess innehåll, eller undersöka dess uppgifter eller koder. Sagda Operatören har rätt att när som helst kräva att Kunden returnerar Kortet i utbyte mot ett nytt Kort, ifall detta är nödvändigt på grund av ändrad teknik eller av säkerhetsskäl eller om det på annat sätt är nödvändigt med tanke på tjänstens funktion. Kunden ska delges detta inom rimlig tid i förväg. Utöver bytesrätten har Operatören rätt att när som helst under avtalets giltighetstid ladda, uppdatera och förse Kundens utrustning med nya programvaruansvisningar och -funktioner.

Åtgärderna kan orsaka ett temporärt avbrott i Kundens tillgång till Operatörens utbud av program eller tjänster. Därutöver är Kunden skyldig att uppdatera utrustningen enligt anvisningar då Operatören eller utrustningen meddelar detta, vid äventyr av att leveransen av de i Programabonnemangsavtalet avsedda

tjänsterna störs eller avbryts på grund av Kunden själv. Kortet är Operatörens egendom och ska returneras till Operatören i oklanderligt skick senast sju (7) dagar efter avtalets upphörande. Kortet ska returneras på bevisligt sätt, exempelvis med rekommenderat brev. Om Kunden inte returnerar Kortet, är Kunden skyldig att betala hyra för Kortet i enlighet med gällande taxa tills Kortet har returnerats.

3. Abonnemang

Operatören levererar under avtalets giltighetsperiod avgiftsbelagda program-kanaler och andra av Programabonnemangsavtal (härefter "Programtjän

ster"). Operatören informerar Kunden om väsentliga ändringar i Programtjänsterna via e-post, brev eller i samband med TV-sändningar minst fyrtiofem (45) dagar på förhand. I undantagsfall och av motiverad anledning kan meddelande ges även med kortare varsel. Övriga enskilda kanaler som vid respektive tidpunkt ingår i Kundens Programabonnemangsavtal är tillvalskanaler och kan variera.

4. Tilläggstjänster

Kunden har möjlighet att abonnera vid respektive tidpunkt tillgängliga tillvalstjänster på de sätt som angivits av Operatören, såsom att ringa kundtjänst eller använda en av Operatören mottagen PIN-kod. Priset för tillvalstjänsterna fastställs enligt gällande taxa. Kunden ansvarar för kommunikationsavgifter vid beställningen, såsom samtalskostnader. Om den beställda tillvalstjänsten inte fungerar i Kundens utrustning och orsaken inte ligger hos Operatören, ansvarar Operatören inte för kostnader som åsamkats Kunden. Om Kunden eller Kundens utrustning gör en felaktig beställning som inte beror på Operatören och

som leder till kostnader för Operatören, är Kunden skyldig att ersätta Operatören för kostnader som orsakats av den felaktiga beställningen. I samband med tillvalstjänsten levererar Operatören en PIN-kod till Kunden, som omedelbart ska byta ut koden mot en egen, personlig PIN-kod. Kunden ska förvara koden omsorgsfullt så att obehöriga personer inte får tillgång till koden. Om en obehörig person lyckas få tillgång till koden, ska Kunden omedelbart skriftligen anmäla detta till Operatören och vidta alla av Operatören anvisade behövliga åtgärder. Kunden ansvarar för alla beställningar som gjorts med koden tills dess Operatören har fått anmälan om att koden förkommit.

5. Avgifter och fakturering

Operatören debiterar avgifter enligt Programabonnemangsavtalet i enlighet med vid respektive enligt Programabonnemangsavtalet faktureras i förskott på i avtalet fastställt sätt. Avgiften ska betalas till Operatören senast den förfallodag som framgår av fakturan. För försenad betalning har Operatören rätt att debitera dröjsmålsränta i enlighet med gällande räntelag samt indrivningskostnader och övriga kostnader som åsamkats Operatören. Operatören har rätt att av Kunden även debitera expeditonsavgift, öppningsavgift, kortavgift, kanalavgift, avstängningsavgift samt påminnelseavgift och eventuella övriga avgifter i enlighet med gällande taxa. Operatören har rätt att avstänga Kunden från de tjänster som ingår i Programabonnemangsavtalet samt debitera en avgift för detta i enlighet med vid respektive tidpunkt gällande taxa ifall Kundens betalning försenas med trettio (30) dagar. Att tjänsterna avbryts innebär inte att Programabonnemangsavtalet sägs upp eller hävs, och

tjänsterna öppnas igen då de avtalsenliga avgifterna har betalats.

Om Kunden som betalningsätt har valt direktdebitering, förbinder sig Kunden att under teckna de för detta behövliga handlingarna och se till att saldot på Kundens konto på förfallodagen är tillräckligt för betalning av avgifterna. Om Kunden betalar på annat sätt än via direktdebitering, debiterar Operatören ett faktureringsstillägg i enlighet med vid respektive tidpunkt gällande taxa. Kunden har rätt att få information om innehållet i sin faktura samt att göra en anmärkning mot fakturan.

6. Avtalets giltighetstid och upphörande

Programabonnemangsavtalet samt övriga tjänstabonnemang gäller för den avtalsperiod (härefter "Ursprunglig avtalsperiod") som valts på Programabonnemangsavtalets första sida. Efter den Ursprungliga avtalsperioden fortsätter avtalet gälla tills vidare. Om Kunden inte vill att Programabonnemangsavtalet fortsätter efter den Ursprungliga avtalsperioden, bör Kunden skriftligen säga upp Programabonnemangsavtalet minst trettio (30) dagar innan den Ursprungliga avtalsperioden upphör. Efter den Ursprungliga avtalsperioden kan avtalet sägas upp skriftligen med två (2) månaders uppsägningstid. Uppsägning eller hävande av Programabonnemangsavtalet och tillvals-tjänster ska sändas skriftligen till Operatörens kundtjänst eller annan av Operatören angiven adress. Då Programabonnemangsavtalet upphör, upphör även Kundens samtliga övriga tillvalstjänster som levererats av Operatören. Kunden är trots avtalets upphörande skyldig att betala samtliga förfallna avgifter jämte

dröjsmålsränta samt övriga utgifter som Operatören med stöd av avtalet är berättigad att debitera Kunden.

6.1 Operatörens rätt att häva avtalet

Operatören har rätt att via ett skriftligt meddelande häva Programabonnemangs-avtalet och tjänstbeställningar med omedelbar verkan om Kunden har begått ett väsentligt avtalsbrott. Som väsentligt avtalsbrott anses bland annat följande omständigheter: Kunden har inte betalat de avtalsenliga avgifterna inom 30 dagar från förfallodagen; Kunden har överlåtit Kortet till tredje person utan av behandlat Kortets innehåll; eller Kunden har på annat sätt använt Kortet i strid med det mellan parterna

ingångna Programabonnemangsavtalet. Kunden är, trots att Programabonnemangsavtalet upphör, skyldig att till Operatören betala samtliga avtalsenliga till betalning förfallna avgifter jämte dröjsmålspåföljder och eventuella indrivningskostnader samt övriga avgifter i enlighet med gällande taxa. Efter att Kunden anskaffat en satellitmottagare samt kanalpaket (härefter "Paketerbjudande") av Operatören, är Kunden skyldig att för satellitmottagaren betala en engångsersättning på 300 euro till Operatören, ifall Operatören till följd av Kundens förfarande har hävt avtalet under pågående Ursprunglig avtalsperiod.

6.2 Kundens rätt att häva avtalet

Kunden kan via ett skriftligt meddelande och med omedelbar verkan häva Programabonnemangsavtalet under pågående Ursprunglig avtalsperiod eller efter denna, ifall: den av Operatören levererade tjänsten avviker eller ändras i sina väsentliga delar från vad som avtalats mellan parterna; det i Operatörens

programutbud sker en ändring som leder till att det av Operatören levererade programpaketet förändras helt eller i sina väsentliga delar; leveransen av Operatörens tjänst fördröjs väsentligt eller tjänsten innehåller ett väsentligt fel; eller Kunden drabbas av ett force majeure-hinder, såsom långvarig sjukdom eller arbetslöshet. Kunden ansvarar för samtliga avgifter som avser tiden före Kundens skriftliga meddelande om hävande till Operatören. Om Kunden har anskaffat ett Paketerbjudande av Operatören, är Kunden skyldig att för satellitmottagaren betala en engångsersättning på 300 euro till Operatören, ifall Kunden häver avtalet under pågående Ursprunglig avtalsperiod och inte har returnerat mottagaren till Operatören inom 30 dagar efter att avtalet upphört.

7. Ångerrätt och avbeställning

Kunden har rätt enligt konsumentskyddslagen att ångra sig inom fjorton (14) kalenderdagar ("Ångerfristen") och återfå de betalningar Kunden har gjort. Ångerfristen börjar löpa den dag då Kunden avhämtar utrustningen från posten. Kunden kan anmäla ånger muntligen eller skriftligen. Det är på Kundens ansvar att bevisa att han/hon har ångrat sig i tid. För att utöva ångerrätt skall Kunden anmäla om det inom Ångerfristen. Det finns en avbeställningsblankett för utövande av ångerrätten på Operatörens internetsidor. Kunden skall anmäla om avbeställningen till Operatören antingen genom att skicka e-post till asiakaspalvelu@allente.fi, ringa Operatörens kundtjänst på telefonnummer 0207 699 000 (0,088€/min + Lokalnätsavgift) eller skicka ett brev till Operatören på adress Allente, PL 866, 33101 Tampere. Kunden kan också anmäla om avbeställningen genom fylla i Operatörens feedback-formulär på internetsidan www.allente.fi. Om Kunden använder feedback-formulär, skickar Operatören ett

bekräftelsemeddelande till den epostadress som Kunden har använt. Om Kunden redan har avhämtat, i enlighet med Programbeställningsavtal levererad försändelse, är Kunden skyldig att noggrant vårda den. Utrustning som levererats i enlighet med Programbeställningsavtal skall återlämnas i oförändrat skick. Om utrustningen skadas eller kommer bort för att Kunden inte tagit tillräckligt god hand om den är Kunden skyldig att ersätta Operatören för den skada som uppkommit. Kunden har rätt att undersöka utrustningen, men en undersökning får inte göras mer omfattande än nödvändigt.

8. Reklamation

Kunden rätt att få felet åtgärdat ifall han/hon upptäcker något fel i enlighet med Programbeställningsavtala levererad utrustning eller i tjänst, som inte beror på Kundens agerande. För att Kunden inte skall förlora sin rätt till reklamtion måste Kunden kontakta Operatörens kundtjänst via telefon, epost eller post inom skälig tid efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt felet och berätta varför Kunden anser att utrustningen eller tjänsten är felaktig. Reklamation som lämnas inom två (2) månader efter det att Kunden märkt felet ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Efter att Kunden framfört sin reklamation kommer Operatören inom 24 timmar handlägga reklamationen. Operatören svarar för kostnader som uppkommit p.g.a avhjälpande av felet i de fall då reklamationen har godkänts. Kunden har inte rätt efter tre (3) år från det att Kunden har fått utrustningen installerad att göra reklamation, om inte annat följer av t.ex. garantivillkor. Operatören förbehåller sig rätten att

debitera Kunden för eventuella kostnader för avhjälpande av fel som beror på Kundens agerande.

9. Support

För att komma i kontakt med Operatörens kundtjänst kan Kunden antingen: skicka e-post till asiakaspalvelu@allente.fi, ringa Operatörens kundtjänst på telefonnummer 0207 699 000 (0,088€ + Lokalnätsavgift) eller skicka post till Operatören på adress Allente, PL 866, 02130 Tampere. Där finns information om avbeställning även på Konkurrens- och Konsumentverkets hemsidor på www.kkv.fi.

10. Ändringar av priser och avtalsvillkor

Operatören kan inte höja priserna eller ändra avtalsvillkoren under den Ursprungliga avtalsperioden till nackdel för konsumenten, förutom om behovet av prishöjning eller ändring beror på ändrad lagstiftning eller myndighetsbeslut. Operatören bör meddela ovan nämnda ändring minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Efter den Ursprungliga avtalsperioden har Operatören rätt att höja priserna eller genomföra andra ändringar i Programabonnemangsavtalets villkor, ifall behovet av prishöjning eller ändring beror på en väsentlig förändring i produktions-, anskaffningseller andra kostnader för en produkt eller tjänst, annan väsentlig förändring av omständigheterna eller ifall behovet av prishöjning eller ändring beror på ändrad lagstiftning eller myndighetsbeslut. Operatören bör meddela om prishöjningar och övriga ändringar minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Kunden har därmed rätt att säga upp Programabonnemangsavtalet, ifall prishöjningarna eller ändringarna är väsentliga för avtalsförhållandet och de påverkar avtalets centrala innehåll. Uppsägningen ska

levereras skriftligt innan prishöjningarna eller ändringarna träder i kraft. Uppsägningstiden i ovan nämnda fall är fjorton (14) dygn. Om uppsägningen inte genomförs enligt ovan, fortsätter Programabonnemangsavtalet under de ändrade villkoren.

11. Personuppgifter och övriga uppgifter

Vid ingående av Programabonnemangsavtalet ger Kunden Operatören rätt att lagra nödvändiga uppgifter om Kunden, avtalet och tjänsterna i Operatörens databas. Uppgifterna lagras som grund för fakturering och bokföring, för verkställande av avtalsenliga rättigheter och skyldigheter samt av statistiska skäl. Operatören har rätt att lagra och använda de registrerade uppgifterna även för

elektronisk direktmarknadsföring samt för att överlämna registrerade uppgifter till övriga bolag i samma koncern i samma syfte, om Kunden i Programabonnemangsavtalet har gett sitt samtycke till detta. Kunden har rätt att när som helst via ett skriftligt meddelande avsäga sig direktmarknadsföringen. Kunden har rätt att kontrollera och korrigera uppgifter om Kunden själv i enlighet med personuppgiftslagen. Kunden ansvarar för eventuella dröjsmåls- och andra avgifter som beror på felaktiga eller föråldrade adressuppgifter.

12. Dröjsmål vid leverans

Leveransen av en tjänst är fördröjd om tjänsten inte har levererats i enlighet med vad som avtalats i Programabonnemangsavtalet och detta inte beror på Kunden eller på någon annan omständighet som beror på Kunden, såsom felaktig installation eller användning. Kunden är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på Programabonnemangsavtalet från den tidpunkt då Kunden har tillgång till

tjänsten. Efter att tjänsten har aktiverats har Kunden rätt att avstå från att betala en sådan del av avgiften som behövs som säkerhet för dröjsmålsersättning. Om leveransen blir fördröjd på ovan nämnda sätt, har Kunden rätt till standardersättning. Standardersättningen uppgår till minst 15€ för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst till 120 euro. Kunden har dock inte rätt till standardersättning om Operatören påvisar att dröjsmålet orsakats av ett hinder som ligger utanför Operatörens kontroll och som Operatören inte rimligtvis kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följderna Operatören inte rimligtvis kunde ha undvikit eller övervunnit. Utöver standardersättningen har Kunden rätt till ersättning för skada som föranletts av dröjsmål till den utsträckning som skadan överstiger standardersättningsbeloppet. Kunden har dock inte rätt till skadestånd om Kunden inte har rätt till ovan nämnda standardersättning.

Operatören ansvarar för en indirekt skada som orsakats av ett dröjsmål endast om dröjsmålet eller skadan inträffat på grund av vårdslöshet från Operatörens sida.

Som indirekt skada anses a) inkomstförlust som drabbar Kunden på grund av dröjsmålet eller av åtgärder som föranleds av dröjsmålet; b) skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal; och c) väsentligt försämrad nytta av användningen av kommunikationstjänsten som inte medför direkt ekonomisk skada samt annan därmed jämförbar väsentlig olägenhet.

13. Störningar och avbrott

13.1 Kortvariga avbrott

Operatören sänder i Programabonnemangsavtalet avtalade program och tjänster via satellit, varför kvaliteten på programmen och tjänsterna är beroende av bl.a. väder och atmosfärförhållanden. Operatören ansvarar inte för kortvariga avbrott som orsakats av sådana faktorer, och de berättigar inte till ersättning. Kortvariga avbrott och kvalitets-växlingar är normala störningar och betraktas inte som ett fel i tjänsten.

13.2 Fel i kommunikationstjänst och korriger- ing av felet

Det föreligger ett fel i leveransen av Operatörens kommunikationstjänst om a) kommunikationstjänstens kvalitet inte uppfyller de krav som uppställts i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag; b) leveransen av kommunikationstjänsten på det sätt som avses i kommunikationsmarknadslagen under en sammanhängande (dock inte kortvarig) period eller upprepade gånger har avbrutits av andra skäl än på grund av bygg- eller underhållsarbete på kommunikationsnätet eller av dataskyddsskäl, och avbrottet inte kan anses ringa med beaktande av skälet till och förhållandena under avbrottet; eller c) kommunikationstjänsten inte motsvarar de uppgifter som angetts i marknadsföringen eller i övrigt avviker från vad Kunden i allmänhet har anledning att förutsätta i samband med sådan tjänst. Om det i Operatörens kommunikationstjänst föreligger ett ovan nämnt fel som avses i kommunikationsmarknadslagen, har Kunden rätt att kräva att Operatören korrigerar felet eller utför en ny prestation utan att detta medför kostnader för Kunden. Operatören är dock inte skyldig att korrigera felet om detta förorsakar Operatören oskäliga kostnader eller oskälig olägenhet. Även om Kunden inte kräver att felet ska korrigeras eller prestationen förnyas,

får Operatören på egen bekostnad göra en sådan korrigerings, om Operatören utan dröjsmål erbjuder sig att göra det när Kunden anmäler felet. Kunden får avböja korrigeringen, om denna skulle åsamka Kunden väsentlig olägenhet eller risk för att de kostnader som åsamkas till att den inte har fått tillfälle att korrigera felet, om Kunden har låtit korrigera felet och man med beaktande av omständigheterna inte rimligtvis kan förutsätta att Kunden skulle ha väntat på att Operatören skulle korrigera felet.

13.3 Prisavdrag, standardersättning och skadestånd

Om det inte kommer på fråga att korrigera felet eller utföra en ny prestation eller om felet inte korrigeras inom en skälig tid efter att Kunden har anmält det, har Kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Kunden har rätt till standardersättning om en skada som avses i punkt 11.2 beror på ett avbrott i leveransen. Standardersättningen uppgår till minst 15€ för varje påbörjad vecka då leveransen är avbruten, dock till högst 120 euro. Om standardersättning betalas till Kunden, har Kunden inte rätt till prisavdrag för samma avbrott. Standardersättning betalas inte heller om avbrottet har orsakats av en satellitmottagare som Operatören inte har godkänt eller om avbrottet eller störningen beror på felaktigt utförd installation eller annat avsiktligt eller vårdslöst förfarande eller försumlighet från Kundens sida. Kunden har rätt till ersättning för skada som Kunden drabbas sådan indirekt skada som avses i punkt 10 endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet från Operatörens sida.

13.4 Annat fel än i kommunikationstjänsten

Om sändningen av avgiftsbelagda programtjänster avbryts eller det uppstår störningar (bl.a. textningsfel) som enligt kommunikationsmarknadslagen inte berättigar till standardersättning eller prisavdrag, har Kunden rätt till ersättning av avgiften i relation till avbrottets eller störningens längd. Sådan ersättning för väsentliga störningar eller avbrott ges endast om det totala beloppet under en viss månad överskrider fyra (4) euro. Ersättningsbeloppet får inte vara större än det belopp som Kunden betalat för Operatörens tjänster. Utöver ersättningen har Kunden inte rätt till ytterligare ersättningar på grund av störningar eller avbrott. Ersättning betalas dock inte om avbrottet eller störningen har orsakats av en satellitmottagare som Operatören inte har godkänt, om avbrottet eller störningen beror på felaktigt utförd installation eller annat avsiktligt eller vårdslöst förfarande eller försumlighet från Kundens sida.

13.5 Avbrott på grund av bygg- och underhållsarbete samt på grund av åtgärder i anslutning till dataskydd

Operatören får tillfälligt utan Kundens samtycke avbryta leveransen av en tjänst eller begränsa dess användning på grund av nödvändigt bygg- eller underhållsarbete på kommunikationsnätet samt på grund av dataskyddsåtgärder. Avbrottet ska genomföras på ett sätt som åsamkar Kunden minsta möjliga olägenhet och Operatören strävar efter att i mån av möjlighet informera om avbrottet i så god tid som möjligt. Om en tjänst på grund av ett sådant skäl som avses ovan har varit avbruten i totalt minst 48 timmar under en kalendermånad, ska Operatören på Kundens begäran gottgöra Kunden för tjänstens grundavgift för en månad eller betala en likvärdig skälig gottgörelse.

Operatören har dock inte ovan nämnda skyldighet till gottgörelse om felet beror på a) ett naturfenomen eller annan oöverstiglig faktor och Operatören dessutom påvisar att den inte med rimliga åtgärder har kunnat reparera felet inom 48 timmar; b) vållande av Kunden eller någon annan som använt anslutningen; eller c) terminalens eller inomhusnätets bristfälliga funktionskick.

13.6 Anmälningsskyldighet vid fel eller dröjsmål

Kunden får inte åberopa ett dröjsmål, om inte Kunden underrättar Operatören om dröjsmålet inom skälig tid efter att tjänsten har levererats. Kunden får inte åberopa ett fel, om inte Kunden underrättar Operatören om felet inom skälig tid efter att Kunden upptäckt eller borde ha upptäckt felet. Utan hinder av ovan nämnda får Kunden åberopa ett dröjsmål eller ett fel, om Operatören har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte uppfyller de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

14. Ansvarsbegränsning

Operatören ersätter inte störning eller skada som beror på strejk, eldsvåda, störningar i atmosfären eller annat oöverstigligt hinder, programbolagets bristfälliga sändningar eller andra sådana omständigheter som Operatören inte kan påverka och som Operatören inte rimligtvis kan förutsättas beakta och vilkas följder Operatören inte rimligtvis har kunnat undvika eller förhindra.

15. Upphovsrätt

Kunden ansvarar för att inte han själv eller någon annan som använder programmet, tjänsterna eller den åt Kunden i enlighet med avtalet överlåtna utrustningen använder dessa för annat än eget enskilt bruk eller på annat sätt använder programmet, tjänsterna eller utrustningen i strid med avtalet eller de allmänna villkoren. Förfarande som strider mot ovan nämnda betraktas alltid som väsentligt avtalsbrott. Operatören har rätt att trygga sina rättigheter bland annat genom att i sådant fall göra det Kort (och övriga utrustning) som Kunden använder obrukbart och häva avtalet. Kunden är skyldig att gottgöra Operatören för den skada som orsakats av ovan nämnda förfarande. Kortet får användas endast för enskilt mottagande av de programkanaler och tjänster som ingår i Kundens gällande abonnemang hos Operatören. Kunden godkänner att detta Programabonnemangsavtal berättigar till mottagning av sändningar och tjänster endast i Finland och att Kortet inte får användas utanför Finland. Kortet får inte heller användas för mottagning av sändningar.

16. Ansvar för utbudet av Programtjänster

Beslut som fattas av programbolagen, ändringar och förändringar i funktionerna samt deras upphörande är faktorer som ligger utanför Operatörens kontroll. Därmed ansvarar Operatören inte för innehållet i eller en förändring av en enskild Programtjänst eller kanal och ansvarar inte heller för att programbolaget blockerar ett enskilt program på kanalen. Operatören kan även vara skyldig att på grund av faktorer som inte beror på Operatören förhindra eller avbryta leveransen av vissa program i den tjänst som Operatören levererar. Operatören ansvarar inte för att en enskild kanal, tjänst eller program förblir en del av tjänsten eller för att en programtjänst

börjar sändas via en annan satellit eller att satellitsignalen övergår till en annan frekvens. Operatören ansvarar dock för att programtjänstens ordinarie kanaler hålls oförändrade under den Ursprungliga avtalsperioden och att programutbudet hålls mångsidigt och på motsvarande nivå som vid tidpunkten då avtalet ingicks. Operatören ansvarar inte för direkta eller indirekta skador som åsamkas Kunden av ovan nämnda förändringar, avbrott eller hinder. Operatören ansvarar inom ovan nämnda gränser för att Kunden kan motta de TV-kanaler och interaktiva tjänster som ingår i urvalet vid tidpunkten för

Programabonnemangsavtalets ingående, under förutsättning att Kunden använder en av Operatören godkänd satellitmottagare och antenninstallatör. Kunden ansvarar för alla avtalsenliga avgifter oavsett om satellitmottagaren kan motta den av Operatören utsända signalen, ifall Kunden använder någon annan än av Operatören godkänd satellitmottagare och/eller antenninstallatör. Information om satellitmottagare som godkänns av Operatören fås hos återförsäljare och Kundtjänst samt programtjänster. I sådant fall returneras dock eventuella förskottsbetalningar till Kunden.

17. Ändringar samt överföring av avtal

Kunden har inte rätt att överföra Programabonnemangsavtalet eller de avtalsenliga rättigheterna och skyldigheterna till tredje person. Operatören har rätt att överföra avtalet, tillvalstjänsterna och de därpå baserade rättigheterna och skyldigheterna till tredje person.

18. Tvister

Tvister mellan Operatören och Kunden ska i första hand lösas genom överenskommelse. Om parterna inte når samförstånd i ärendet, avgörs tvisten i tingsrätten på Operatörens eller alternativt Kundens hemort. Kunden har möjlighet att hänskjuta tvisten till behandling hos konsumentklagonämnden eller annan konsumentmyndighet som ger lösningsförslag av rekommendationstyp. Kunden kan desutom alltid vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationenämnden i den mån nämnden är behörig, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Kunden kan även vända sig till EU-kommissionen <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Allente kundtjänst Tfn. 0207 699 000 (0,088€ + Lokalnätsavgift) – www.allente.fi