

# VILLKOR

---

## Villkor för privat abonnemang på Com Hems tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2016-02-01





# VILLKOR

## Villkor för privat abonnemang på Com Hems tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2016-02-01

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

### Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor sid 2
- B Särskilda villkor för tv-tjänst sid 5
- C Särskilda villkor för bredbandstjänst sid 5
- D Särskilda villkor för telefonitjänst sid 6
- Information om ångerrätt sid 6

### På vilka sätt kan jag beställa Com Hems tjänster och tillhörande utrustning?

[comhem.se](http://comhem.se)

Com Hem Kundservice  
Box 43  
871 21 Härnösand  
Telefon 90 222

Du kan också kontakta någon av våra återförsäljare.

På [comhem.se](http://comhem.se) hittar du även Mina sidor, där du kan administrera ditt abonnemang, samt hitta information om exempelvis din faktura.

### Vilka pris- och betalningsvillkor gäller?

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

med ett visst erbjudande eller enligt Com Hems aktuella prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på [comhem.se](http://comhem.se) och kan även fås via Com Hems Kundservice.

Com Hem skickar faktura cirka 10 dagar före förfallodagen. Förfallodagen anges på fakturan. Din betalningsskyldighet är uppfylld när beloppet kommit in på Com Hems konto. Kom ihåg att ange rätt OCR-/fakturanummer när du gör din inbetalning.

### Hur länge gäller avtalet?

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

### Kan jag ta med Com Hems tjänster om jag flyttar?

Om du flyttar till en ny bostad som är ansluten till Com Hem kan du flytta över Com Hems tjänster och därtill hörande utrustning till den nya bostaden under förutsättning att tjänsten

är tillgänglig i den fastighet där tjänsten ska användas. Adressändring ska meddelas Com Hem senast 1 månad i förväg. Com Hem har rätt att ta ut en flyttavgift. Om du flyttar till bostad som inte är ansluten till Com Hem gäller betalningsskyldighet för återstående bindnings-/avtalstid.

### Har jag någon ångerrätt?

Du har ångerrätt om du ingår avtal på distans eller utanför affärslokal till exempel via [comhem.se](http://comhem.se) eller telefon. Ångerfristen är 14 dagar. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i detta dokument.

### Vart vänder jag mig om jag undrar över något?

Du kan alltid hitta aktuell information på [comhem.se](http://comhem.se) eller kontakta Com Hems Kundservice på telefon 90 222.

Anders Nilsson  
Vd, Com Hem AB



## A ALLMÄNNA VILLKOR

### A 1 Allmänt

A.1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan Com Hem AB (Com Hem), org nr 556181-8724 och fysisk person (Kund) avseende Com Hems grundtjänster inklusive tillhörande utrustning (Grundtjänst) och för sådana tillvalstjänster (Tillvalstjänst) som Com Hem erbjuder från tid till annan. Grundtjänst och Tillvalstjänst kallas gemensamt för "Tjänsten". Kunden ingår separata avtal för varje Grundtjänst och Tillvalstjänst. Villkoren omfattar dels allmänna villkor som gäller för alla typer av tjänster (avsnitt A) och dels särskilda villkor för tv-tjänst, bredbandstjänst och telefoni-tjänst, inklusive Tillvalstjänst (avsnitt B, C och D) (Villkoren). Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Com Hems vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Com Hem och Kunden (Avtalet).

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

Vid eventuella motstridigheter mellan Villkoren har de särskilda villkoren företräde framför de allmänna villkoren. Specialbestämmelser har företräde framför motsvarande bestämmelser i Villkoren.

A.1.2 Avtal om Tjänsten förutsätter bland annat:

- (a) att den fastighet där Tjänsten ska brukas är ansluten till Com Hem; och
- (b) att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden.

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

A.1.3 Com Hems aktuella utbud av Tjänster, aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten framgår av Com Hems webbplats [comhem.se](http://comhem.se) (Webbplatsen) och kan även fås via Com Hems Kundservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A.1.4 Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige för att få ingå Avtal med Com Hem. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för privat bruk i Kundens hushåll. Det innebär bland annat att ingen form av kommersiellt ändamål är tillåtet oavsett om det gynnar Kunden eller någon annan. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Com Hems eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A.1.5 Samtliga Com Hems Tjänster levereras normalt till Kunden inom 7 arbetsdagar från det att Avtal har ingåtts. Mer detaljerad information om Com Hems leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Com Hems Kundservice.

A.1.6 Com Hem förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Com Hem äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

### A 2 Avtal om Tjänst mm

A.2.1 Kunden kan ingå Avtal via Webbplatsen, via telefon, via e-post, via post, hos återförsäljare eller på annat sätt som framgår av Webbplatsen. Avtal ska anses träffat först när Com Hem har godkänt beställningen.

A.2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Com Hem meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i Villkoren.

A.2.3 Kund som flyttar till en ny bostad som är ansluten till Com Hem, kan flytta över Com Hems Tjänster till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten ska brukas. Om Kundens bostad omfattas av ett så kallat öppet nät eller gruppavtal mellan fastighetsägaren och Com Hem kan Kunden endast i undantagsfall flytta över Com Hems Tjänster till en ny bostad. Kunden ska anmäla adressändring till Com Hem senast 1 månad i förväg. Com Hem har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad som inte är ansluten till Com Hem gäller betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtalstid.

### A 3 Utrustning mm

A.3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Com Hem godkänd utrustning avsedd för Tjänsten. Aktuella priser och erbjudanden för Com Hems tillhandahållande av utrustning finns på Webbplatsen.

A.3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

A.3.3 Utrustning inklusive tillbehör som Com Hem, eller annan genom förmedling av Com Hem, uppläter till Kunden, genom uthyrning eller på annat sätt samt utrustning som Kunden har köpt på avbetalning av Com Hem är Com Hems egendom till dess full betalning har erlagts (Com Hems Egendom). Kunden förbinder sig beträffande Com Hems Egendom:

- (a) att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Com Hems Egendom;

- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Com Hems Egendom;

- (c) att ansvara för att Com Hems Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (till exempel till följd av åsknedslag); och

- (d) att förvara Com Hems Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A.3.4 Om Com Hems Egendom skadas eller förloras ska Kunden ersätta Com Hem för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Com Hems vid var tid gällande prislista om detta inte ska bekostas av Com Hem enligt A.3.5. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Com Hems Egendom vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av Kunden såvitt kostnaden inte hänförs till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt A.3.5 ska bekostas av Com Hem.

A.3.5 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A.3.6 Om Avtalet upphör ska Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom till mottagare som Com Hem meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Com Hem rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Com Hems vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning ska polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Com Hem. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Com Hems Egendom ersätts av Kunden enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

A.3.7 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIM-kort, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Com Hems Kundservice så att Com Hem har möjlighet att spärra Tjänsten.

Com Hem har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling.



Gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

A 3.8 Från det att anmälan enligt A 3.7 har inkommit till Com Hem ansvarar Com Hem för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

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

Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 3.9 För att skydda Kunden och Com Hem från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Com Hem spärra Tjänsten om:

- (a) Com Hem har anledning att anta att Kundens utrustning eller Värdehandling har tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller
- (b) fel PIN- eller säkerhetskod knappas in tre gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad ska Kunden kontakta Com Hems Kundservice. Com Hem öppnar Tjänsten igen så snart Com Hem vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

#### A 4 Support och underhåll m m

A 4.1 Com Hem tillhandahåller normalt support via Kundservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Com Hem eller genom Com Hems förmedling. Com Hem tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.2 Kunden ska bereda Com Hem, eller person för vilken Com Hem svarar, tillträde till bostad/lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Com Hem. Detsamma gäller om Com Hem har åtagit sig att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Kunden och Com Hem ska komma överens om tid för detta. Kunden ska vara behjälplig vid felsökning och, om Com Hem begär det, ha tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpning av fel ska vara möjligt.

A 4.3 Com Hem har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Com Hem ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.

#### A 5 Störningar och avbrott m m

A 5.1 Com Hem åtgärdar störningar och avbrott i tillhandahållna Tjänster inom skäligen tid efter felanmälan. Felsökning och avhjälpning av fel sker utan kostnad för Kunden under förutsättning att fel inte beror på utrustning som inte är godkänd av Com Hem, vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för eller utrustning som inte är godkänd av Com Hem har Com Hem rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice. Störningar eller avbrott på fastighetsnätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas dock endast om Com Hem har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Com Hem att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på fastighetsnätet.

A 5.2 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 24 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom återbetalning eller kreditering av erlagd avgift. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.

A 5.3 Com Hem ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada om inte Com Hem har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 5.4 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag enligt punkten A 5.2, och heller ingen rätt till ersättning för skada enligt punkten A 5.3, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Com Hems kontroll vars följd inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, till exempel atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Com Hems personal eller inte), blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Com Hem inte svarar. Com Hem är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

#### A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning ska Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Com Hems gällande prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en

sådan vara eller tjänst ska Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

A 6.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras i förskott. Rörliga avgifter faktureras normalt månadsvis i efterskott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har uppkommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Com Hem rätt att ta ut en avgift enligt Com Hems vid var tid gällande prislista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Com Hem för kostnader hänförliga till detta. Om Com Hem inte erhåller full betalning senast på förfallodagen har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

A 6.4 För användningen av Tjänsten har Com Hem rätt att besluta om en beloppsgräns. Information om beloppsgränsen kan fås via Com Hems Kundservice. Com Hem har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskottbetalning eller att Kunden ställer säkerhet under Avtalets giltighetstid om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Com Hem har rätt att omgående kräva betalning genom att skicka extra faktura till Kunden såvida Kunden har nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Com Hem överstiger beloppsgränsen.

A 6.5 Com Hem har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om Kunden har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiven tid ställa säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt A 6.4.

A 6.6 Om Kunden har reklamerat inom skäligen tid och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, ska Com Hem på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Com Hem har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndsperioden har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala.

A 6.7 Com Hem har rätt att debitera en särskild öppningsavgift, enligt Com Hems vid var tid gällande prislista, om återkoppling sker efter att Tjänsten varit avstängd på grund av orsak som beror på Kunden. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Kundservice.

#### A 7 Behandling av uppgifter

A 7.1 Kunden är införstådd med att uppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtal och därefter (till exempel namn och adress, nedan "Kunduppgifter"), som genereras vid användande av Tjänsten (till exempel uppgifter om vilka program i tv-tjänsten Kunden markerat att Kunden gillar) eller som på annat sätt inhämtas av Com Hem (till exempel uppgifter som inhämtas från



privata och offentliga register), kommer att behandlas av Com Hem, av andra företag inom Com Hem-koncernen och av företag som Com Hem samarbetar med, i den omfattning det behövs för administration och fullgörande av Avtalet samt för att Com Hem ska kunna fullgöra sina förpliktelser eller ta tillvara sina rättigheter enligt lag. Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med personuppgiftslagen (SFS 1998:204) (PUL) och lagen om elektronisk kommunikation (SFS 2003:389).

**A 7.2** Genom att ingå avtal med Com Hem samtycker Kunden till att Kundens namn, adress och telefonnummer utlämnas till Com Hems samarbetspartners som underlag för nummerupplysning till utomstående, om Kunden inte begärt hemligt nummer. Vid nummerupplysning kan uppgifter publiceras på internet (gäller telefonitjänst och mobil bredband). Kunden kan när som helst återkalla sitt samtycke avseende behandling som anges i denna punkt, genom att meddela Com Hems Kundservice.

**A 7.3** Kunden samtycker till att Com Hem och företag som Com Hem samarbetar med använder Kunduppgifter och uppgifter om användningsmönster för Tjänsten som underlag (i) för att erbjuda Kunden relevanta tjänster via elektronisk post – såsom SMS, MMS och e-post, (ii) för att erbjuda Kunden relevanta tjänster på annat sätt än via elektronisk post och (iii) för marknads- och kundanalyser. För dessa ändamål inhämtas ibland kompletterande uppgifter, till exempel telefonnummer, från privata och offentliga register. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här till exempel uppgift om trafikmängd och demografiuppgifter (såsom kön, ålder och storlek på den stad du bor i), jämte viss anonymiserad statistik baserad på trafikuppgifter och användardata. Om Kunden inte vill ta emot erbjudanden från Com Hem eller bolag som Com Hem samarbetar med eller om Kunden inte vill att uppgifterna används för marknads- och kundanalyser, kan Kunden skriftligen anmäla detta till Com Hems Kundservice.

**A 7.4** Utöver vad som anges i punkt A 7.2 och A 7.3 samtycker Kunden till att Com Hem behandlar uppgifter om användningsmönster för Tjänsten i syfte att kontinuerligt kunna öka kapaciteten för Tjänsten och förbättra Tjänstens funktioner. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här till exempel uppgift om trafikmängd och samtalsdestination. Med "behandling" avses här att Com Hem lagrar och samkör uppgifterna med motsvarande uppgifter för övriga kunder för att se aggregerat kapacitetsbehov. Kunden är införstådd med att denna behandling är en förutsättning för Com Hems tillhandahållande av Tjänsten. Vid ett återkallat samtycke så kan Com Hem inte tillhandahålla Tjänsten men Kundens betalningsskyldighet kvarstår. Om Kunden efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda Tjänsten krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i denna punkt.

**A 7.5** Behandling av användningsmönster enligt punkt A 7.3 ovan sker i maximalt 36 månader, medan behandling av användningsmönster enligt punkt A 7.4 ovan sker i maximalt sex månader.

**A 7.6** Kunden kan efter skriftlig, av Kunden undertecknad, begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka av kundens personuppgifter som behandlas och hur dessa behandlas. Kunden kan även begära att personuppgifter som är felaktiga, ofullständiga eller inte har behandlats i enlighet med PUL rättas, blockeras eller raderas genom att kontakta Com Hems Kundservice.

**A 7.7** Mer information om Com Hems hantering av uppgifter finns i punkt C 1.3, C 1.5, C 1.6 och i Com Hems integritetspolicy som finns på Webbplatsen.

## **A 8 Ändringar och överlåtelse mm**

**A 8.1** Com Hem har rätt att ändra 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. Com Hem har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör på grund av force majeure-förhållanden.

Vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast dagen innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

Ändring av tv-tjänst regleras särskilt i punkt B 2.1.

**A 8.2** Com Hem har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kunds samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelsen sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

## **A 9 Information och meddelanden**

**A 9.1** Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller Tjänst sker skriftligen.

**A 9.2** Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Com Hems Kundservice till adress som anges på Webbplatsen.

**A 9.3** Kunden ska underrätta Com Hem om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefonnummer och e-postadress.

## **A 10 Avtalstid och uppsägning mm**

**A 10.1** Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång gäller Avtalet tills vidare. Uppsägningstiden för Avtalet är en månad.

**A 10.2** Om Com Hems rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Com Hem ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

**A 10.3** Vid dödsfall kan Com Hem eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Com Hem fick vetskap om dödsfallet.

**A 10.4** Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Avstängning av telefonitjänst vid betalningsdröjsmål regleras särskilt i punkt D 3.1. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten.

**A 10.5** Com Hem har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden;

- (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid respektive inom tid som framgår av punkt D 3.1 (gäller endast telefonitjänst); eller
- (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet.

Om Com Hem säger upp Avtalet enligt punkt A 10.5 a eller b med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hems eventuella kostnadsbesparingar.

## **A 11 Tillämplig lag och tvist**

Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Vid eventuell tvist mellan Kunden och Com Hem ska parterna i första hand försöka komma överens. Kund har möjlighet att kontakta Telekområdgivarna vid en eventuell tvist. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras.





## B SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TV-TJÄNST

### B 1 Förutsättningar

Tv-tjänsten omfattar de analoga och/eller digitala utsändningar av tv- och radiokanaler samt annan tv- eller radiotjänst som kan erbjudas separat eller i paket. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst som Com Hem erbjuder från tid till annan, vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med tv-tjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

### B 2 Ändring av tv-tjänst

B 2.1 Com Hem har rätt att ändra tv-tjänsten. Ändring meddelas Kunden skriftligen senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. Vid sådan ändring har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast dagen innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

Ändring får dock ske med kortare varsel om ändringen orsakas av att programbolag går i konkurs, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Com Hem, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.

B 2.2 Com Hem tillhandahåller från tid till annan tv-kanal eller tv-anknuten tilläggs-tjänst utan särskild avgift. Sådan tv-kanal och tv-anknuten tilläggstjänst omfattas inte av Avtalet.

### B 3 Digital-tv-mottagare och programkort

B 3.1 För att kunna ta emot digital-tv från Com Hem behövs, förutom Avtal om tv-tjänst, en digital-tv-mottagare, och i förekommande fall ett programkort och modem. För att kunna ta emot högupplösta tv-bilder i så kallat HDTV-format från Com Hem behövs en tv och digital-tv-mottagare som kan hantera HDTV med ett i förekommande fall tillhörande programkort. Endast digital-tv-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Com Hem får användas för avkodning av signaler från Com Hem.

B 3.2 Com Hem har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att via digital-tv-mottagare kopiera eller framställa exemplar av visst tv-program eller särskilt beställt filmprogram.

B 3.3 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via Kundens digital-tv-mottagare. Kunden får således inte använda programkortet för kopiering eller mångfaldigande av tv-tjänsten eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra tv-tjänsten tillgänglig via mer än

en digital-tv-mottagare i taget utan Com Hems skriftliga medgivande, så kallat card sharing.

### B 4 Avgifter

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

### B 5 Avstängning och uppsägning

B 5.1 Om Com Hem efter Kundens uppsägning behövs för montering av filter (gäller lägenheter) eller bortkoppling av signal (gäller villor), ska Kunden bereda Com Hem sådant tillräde. Detsamma gäller om Com Hem säger upp Avtalet enligt punkten A 10.1, A 10.5, B 5.3 eller om Avtalet upphör enligt A 10.2 eller A 10.3.

B 5.2 Com Hem har rätt att ta ut avgift för montering av filter (gäller lägenheter) eller bortkoppling av signal (gäller villor) om Kunden säger upp Avtalet för tv-tjänst av annat skäl än:

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

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

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

## C SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNST

### C 1 Förutsättningar

C 1.1 Breddbandstjänsten omfattar anslutning till Com Hems bredbandsnät, nationella och internationella internetuppkopplingar. Breddbandstjänstens närmare omfattning framgår av produktspecifikation som finns tillgänglig på Webbplatsen. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med breddbandstjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges. Mobilt bredband är ett exempel på en Tillvalstjänst. Avtal om mobilt bredband förutsätter att Kunden har Avtal om breddbandstjänst.

C 1.2 Tillgängligheten av mobilt bredband är beroende av täckningen där Kunden från tid

till annan befinner sig. Gällande täckningskartor finns på Com Hems Webbplats.

C 1.3 Com Hem har rätt att om det krävs av säkerhetsskäl eller rättsliga skäl ändra e-postadresser eller adress till webbkonto som ingår i breddbandstjänsten, tillfällig begränsa tillgången till breddbandstjänsten eller det tekniska utrymmet för lagring av material för hemsidor eller av in- eller utgående e-post. Com Hem har även rätt att ta bort etiskt olämpliga eller stötande adresser för webbkonto. In- och utgående e-post passerar ett antivirus- och skräppostfilter, där innehåll och bifogade filer genomsöks automatiskt. Com Hem gör ingen manuell granskning av passerande e-post. Com Hem har rätt att filtrera bort e-post som innehåller skadlig kod eller så kallad spam. Närmare instruktioner finns på Webbplatsen.

C 1.4 Om Kunden inte nyttjat det e-postkonto eller webbkonto som tillhör breddbandstjänsten inom 6 månader från dagen för beställning av breddbandstjänsten har Com Hem rätt att avsluta kontot utan att särskilt meddela Kunden.

C 1.5 Com Hem vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Com Hems bredbandsnät. Exempelvis kan tillfällig prioritering av viss trafik ske. För att kunna vidta sådana åtgärder behandlar Com Hem IP-adresser. Vidtagna åtgärder kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik. Mer information finns på Webbplatsen.

C 1.6 Kunden samtycker till den behandling av uppgifter som nämns i punkt C 1.3 och C 1.5 och är införstådd med att sådan behandling är en förutsättning för Com Hems leverans av breddbandstjänsten. Vid ett återkallat samtycke kan Com Hem inte tillhandahålla breddbandstjänsten men Kundens betalningsskyldighet kvarstår. Om Kunden efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda breddbandstjänsten krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i punkt C 1.3 och C 1.5.

### C 2 Kundens ansvar

C 2.1 Kunden förbinder sig att vid användningen av breddbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får till exempel inte använda breddbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda breddbandstjänsten för datadelning via internet i strid med lag.

C 2.2 Kunden får endast använda mobilt bredband på en arbetsstation/dator åt gången och på ett ansvarsfullt sätt.

C 2.3 Com Hem har rätt att stänga av eller begränsa tillgången till breddbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, eller annan person som brukar breddbandstjänsten, använder denna så att olägenhet uppstår för Com Hem eller annan. Sådan olägenhet kan till exempel uppstå vid användning som orsakar störningar eller vid



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

C 2.4 Kunden ansvarar för så kallad back-up eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande Kunden.

C 2.5 Kunden får ansluta en egen server till bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används för privat bruk i enlighet med Com Hems säkerhets- och etikregler. Servern får ej nyttjas till att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information.

### C 3 Störningar och avbrott mm

C 3.1 Mobilt bredband är inte avsett för ändamål som kräver kontinuerlig, felfri leverans. Com Hem ansvarar inte för mobila bredbandets tillgänglighet eller kvalitet i följande fall:

- (a) när det behövs uppgradering, underhåll eller utförande av annat arbete på nätverket;
- (b) vid roaming, det vill säga då mobilt bredband kopplas via en annan operatörs nätverk till exempel vid användning av mobilt bredband utomlands;
- (c) om Kundens utrustning inte stöder mobilt bredband;
- (d) på grund av omständigheter som ligger utanför Com Hems kontroll (till exempel förhållanden som har att göra med Kundens utrustning, kapacitetsbrister, avbrott i tjänster från underleverantörer, fel i andra kommunikationsnätverk, väderproblem eller radiostörningar på grund av berg, tunnlar eller andra fysiska hinder);
- (e) om användningen av mobilt bredband strider mot Avtalet med Com Hem och/eller om användandet överskrider den med Com Hem avtalade volymen för överföring av data. I förevarande

fall förbehåller sig Com Hem rätten att begränsa accesshastigheten i enlighet med vad som anges på Com Hems webbplats; eller

- (f) då Kundens utrustning behöver uppgraderas för att mobilt bredband ska fungera på bästa sätt, till exempel vid nyttillkomna eller förändrade bredbandstjänster.

C 3.2 Com Hem ansvarar inte för eventuell förlust av data, till exempel e-post eller information på webbkonto, om inte sådan förlust beror på Com Hems grova vårdslöshet. Com Hem kan inte garantera bredbandstjänstens funktion om Kunden överskrider lagringsutrymmet för e-postkonto. Com Hem har rätt att spärra e-postkonto för inkommande e-post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

### C 4 Avgifter och betalning

Vid användning av mobilt bredband utanför Sverige genom roaming gäller särskilda betalningsvillkor. Priset för användningen bestäms av den utländska operatören och kan påverkas av valutaförändringar och påslag utanför Com Hems kontroll. Kostnader för användning utomlands kan hamna på en senare faktura än den som omfattar perioden då Kunden var utomlands. På grund av fördröjning i leveransen av faktureringsunderlag från utlandet kan inte garanteras att eventuella beloppsgränser inte överskrids. Om så sker är Kunden ansvarig även för överskjutande belopp.

### C 5 Uppsägning

Utöver vad som anges i avsnitt A, har Com Hem rätt att säga upp Avtalet avseende mobilt bredband med omedelbar verkan i det fall Com Hems avtal med underleverantör upphör att gälla och Com Hem inte längre äger rätt att tillhandahålla mobilt bredband.

## D SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST

### D 1 Förutsättningar

Telefonitjänsten innebär att Kunden genom Com Hems bredbandsnät 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 Tillvalstjänst om inget annat anges.

### D 2 Kundens ansvar

D 2.1 Com Hem 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 Com Hem eller annan. Com Hem har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

D 2.2 Kunden ansvarar för att telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt, det vill säga av fysisk person och för eget bruk – och inte exempelvis som växel funktion eller gränssnitt för samtrafik.

### D 3 Avgifter och betalning

D 3.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av telefonitjänsten omedelbart.

D 3.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt D 3.1 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 avstängningsperiodens början.



## INFORMATION OM ÅNGERRÄTT

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

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

### Om du ångrar dig gör du så här:

– använd ångerblanketten som du skriver ut från Webbplatsen, [comhem.se/angerblankett](http://comhem.se/angerblankett). På blanketten finner du Com Hems adressuppgifter, eller – ring till Com Hems Kundservice på telefonnummer 90 222.

### Retur av utrustning:

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

### Om du ångrar dig gäller följande:

Om du använder tjänsten och därefter ångrar Avtalet under ångerfristen blir du ersättningskyldig för dels en proportionell andel av det avtalade priset och dels alla

avgifter som uppkommit vid användning av tjänsten, till exempel samtalsavgifter.

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

Du är ansvarig för den värdeminskning som uppstår om du hanterar utrustningen i större omfattning än vad som är nödvändigt för att fastställa utrustningens egenskaper och funktion.

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

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

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