

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR DIG SOM ÄR KUND HOS BOXER - GÄLLER FRÅN 2014-09-22 OCH TILLS VIDARE

Vid ånger kontakta Elgigantens kundjänst 0771-115 115 eller via mail digitaltv.internet@giganten.se. Se kampanjvillkor i din bekräftelse.

1. Vilka är Boxer?

1.1 Vårt företag heter Boxer TV-Access AB, organisationsnummer 556548-1131 (nedan kallat "vi", "oss" eller "Boxer"), och vi säljer TV-, bredbands- och telefonitjänster. Vi har vårt huvudkontor på Lindhagensgatan 122 i Stockholm med telefonnummer 08-587 899 00 och faxnummer 08-587 899 99. Vår postadress är Box 30150, SE-104 25 Stockholm. Mer information om oss och vad vi kan erbjuda dig finns på vår hemsida www.boxer.se ("Hemsidan").

1.2 Boxer ingår i koncernen Teracom Boxer Group AB. Inom koncernen lägger vi stor vikt vid etiska frågor och jobbar genomgripande med vad vi kallar ansvarsfullt företagande. Du kan läsa mer om vad ansvarsfullt företagande innebär för oss och hur vi arbetar med det, vilka krav vi ställer på våra leverantörer och vår interna uppförandekod på koncernens hemsida: www.teracomboxergroup.com.

1.3 Du kan komma i kontakt med vår kundservice genom att ringa 0771-21 10 00 eller skriva till kundservice@boxer.se.

2. Vilka avtalsvillkor gäller mellan mig och Boxer?

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

2.2 För vissa av våra Tjänster finns det även särskilda villkor som gäller som komplement till de Allmänna Villkoren ("Särskilda Villkor").

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

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

1) Orderbekräftelse

2) Särskilda Villkor

3) Allmänna Villkor

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

2.6 Du kan när som helst komplettera ditt Avtal med ytterligare Tjänster från oss. Du kan ta del av vårt utbud av Tjänster och priser på Hemsidan. Du kan också ringa vår kundservice för att få veta mer om Tjänsterna.

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

3. Vilka personuppgifter samlar Boxer in och hur används de?

3.1 När du ingår avtal med oss ber vi dig att ge oss följande personliga information:

- Namn
- Personnummer
- Adress
- Mobilnummer/hemtelefonnummer
- E-postadress

Den här informationen om dig kallas dina "Personuppgifter".

3.2 Vi behöver dina Personuppgifter för att kunna fullgöra vår del av Avtalet med dig och ge dig bra service. Med andra ord är dina Personuppgifter en förutsättning för att vi ska kunna ingå avtal. Om du ingår avtal med oss samtycker du till att Boxer och andra bolag inom samma koncern som Boxer samlar in och behandlar dina Personuppgifter för att:

- Uppfylla våra skyldigheter och tillvarata våra rättigheter enligt Avtalet;
- Genomföra kreditkontroll;
- Tillhandahålla information om Tjänsterna och Boxers verksamhet i övrigt;
- Skapa underlag för fakturor, orderbekräftelser och andra dokument som rör ditt Avtal med Boxer;
- Förmedla dem till våra underleverantörer för att de ska kunna kontakta dig, ge dig support och utföra tjänster på uppdrag av oss;
- Låta Boxers samarbetspartners, både i Sverige och utomlands, ta del av dem för marknadsföringsändamål;

- Anpassa Tjänsterna och erbjudanden till dina preferenser (genom att bland annat registrera användarbeteende och efterfråga uppgifter om ålder, preferenser, etc., i förhållande till personer i ditt hushåll);
 - Genomföra marknadsundersökningar;
 - Marknadsföra Boxer och Boxers erbjudanden både under avtalstiden och upp till tre (3) år därefter genom till exempel e-post, brev, tryckt reklam eller via telefon; och
 - Ta fram och sammanställa anonym statistik.
- 3.3 Du kan när som helst kontakta oss och korrigera dina Personuppgifter eller ta tillbaka ditt samtycke till hur vi behandlar dem. Viss behandling av dina Personuppgifter är nödvändig för att du ska kunna vara kund hos oss, men du kan återkalla ditt samtycke till behandling för andra ändamål, till exempel viss marknadsföring, och ändå vara kvar som kund hos oss. Om du däremot väljer att återkalla ditt samtycke helt och hållet kommer vi endast att använda dina Personuppgifter för att fullgöra Avtalet med dig till dess att Avtalet upphör genom din uppsägning. Vi vill göra dig uppmärksam på att du i sådana fall ändå är bunden till Avtalet bindningstiden och/eller uppsägningstiden ut och därmed även är betalningsskyldig till dess att Avtalet upphör. Du har också rätt att en gång per kalenderår begära ut information om vilka Personuppgifter om dig som vi har, hur vi har använt dem och till vem de har lämnats ut.

- 3.4 Vi vill också göra dig uppmärksam på att vi spelar in ditt samtal när du ringer till vår kundservice.

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

- 4.1 På Hemsidan hittar du aktuella priser för alla våra Tjänster. Vad just dina beställda Tjänster kostar framgår av din Orderbekräftelse. Vi har under vissa förutsättningar rätt att ändra priserna under din bindningstid, vilka dessa förutsättningar är kan du läsa om i punkt 5. Om ditt Avtal med oss förlängs på det sätt som beskrivs i punkt 10.6 kan priserna ändras för den nya avtalsperioden.
- 4.2 De fasta avgifterna för dina beställda Tjänster ska betalas i förskott medan rörliga avgifter betalas i efterskott. Om betalningen inte har kommit in senast på fakturans förfallodag har vi rätt att ta ut dröjsmålsränta, påminnelseavgifter och inkassokostnader. Dröjsmålsräntan uppgår till två (2) % per månad på det förfallna beloppet från förfallodagen till dess att fakturan betalas. Påminnelseavgifter och inkassokostnader tar vi ut med stöd av lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

- 4.3 Du kan betala dina fakturor från oss via autogiro, e-faktura eller pappersfaktura. För pappersfakturan tar vi ut en faktureringsavgift, men de andra två alternativen kostar ingenting.

- 4.4 Om du vill betala dina fakturor via autogiro eller e-faktura kan du beställa detta genom din internetbank. Du kan också kontakta kundservice för att få en autogiroblankett hemskickad. Om du betalar via autogiro är det viktigt att du har tillräckligt med pengar på kontot den dag som fakturan ska betalas, annars riskerar du att behöva betala dröjsmålsränta och påminnelseavgift. Vi kommer att skicka vanliga fakturor med post till dig till dess att vi har fått besked från din bank att autogiro eller e-faktura har aktiverats. Dessa fakturor ska alltid betalas manuellt av dig.

- 4.5 Om du är mer än femton (15) arbetsdagar sen med en betalning har vi rätt att blockera din tillgång till dina beställda Tjänster till dess att du har betalat fullt ut. Vi har också rätt att blockera din tillgång till Tjänsterna om du upprepade gånger är sen med betalningen. Din skyldighet att betala för dina beställda Tjänster kvarstår så länge du är bunden till Avtalet och till dess att din uppsägning av Avtalet har trätt ikraft, även under den tid som du inte har tillgång till Tjänsterna. Vi har också rätt att ta ut en avgift för det merarbete som krävs av oss för att vi ska blockera och häva blockeringen av din tillgång till Tjänsterna.

- 4.6 Om du är mer än trettio (30) arbetsdagar sen med en betalning har vi rätt att säga upp ditt Avtal. Vår uppsägning av Avtalet gäller då omedelbart.

5. När och hur får Boxer ändra priser, avgifter och övriga villkor under avtalstiden?

Priser och avgifter

- 5.1 Så länge du har bindningstid på ditt Avtal är det priset i din Orderbekräftelse som gäller.

Övriga avtalsvillkor

- 5.2 Boxer har rätt att ändra dessa Allmänna Villkor och de Särskilda Villkoren under pågående avtalstid om ändringarna inte, objektivt sett, är till nackdel för dig om kund. Om vi genomför en ändring som är till nackdel för dig kommer vi att meddela dig via e-post, SMS eller vanlig post senast trettio (30) dagar innan ändringen börjar gälla. Du hittar alltid aktuella Allmänna och Särskilda Villkor på Hemsidan.
- 5.3 Om ändringen skulle vara till nackdel för dig har du rätt att säga upp de abonnemang som berörs av ändringen. Om ändringen påverkar större delen av dina beställda Tjänster har du rätt att säga upp hela Avtalet. Om det abonnemang som du vill säga upp är ett Basabonnemang, kommer även eventuella

Tillvalstjänster att upphöra samtidigt som det uppsagda Basabonnet.

5.4 Om du vill säga upp ett eller flera abonnemang på grund av en ändring måste du meddela oss din uppsägning senast trettio (30) dagar efter att du fått meddelandet om prishöjningen för att uppsägningen ska vara giltig. Om vi har skickat meddelandet om ändring via e-post och/eller SMS räknar vi med att du har fått vårt meddelande direkt efter att vi har skickat det. Om vi har skickat meddelandet med vanligt post räknar vi med att du har fått det inom tre (3) arbetsdagar. Uppsagda abonnemang upphör samma dag som prishöjningen börjar gälla.

5.5 Om din uppsägning rör ett abonnemang med bindningstid, förbehåller vi oss rätten att inom en vecka från att vi fått din uppsägning meddela dig att de Allmänna och/eller Särskilda Villkoren ska vara oförändrade bindningstiden ut. Vi räknar med att du har fått vårt meddelande om oförändrade villkor inom de tider som anges i punkt 5.4. Du blir i så fall bunden av Avtalet bindningstiden ut.

6. Vad gäller generellt för den tekniska utrustning som jag behöver för att kunna ta del av Tjänsterna?

6.1 För att kunna ta del av våra Tjänster behöver du viss teknisk utrustning i form av hårdvara och/eller mjukvara som vi med ett gemensamt ord kallar för "utrustning". Vilken utrustning som behövs för att kunna ta del av respektive Tjänst framgår av de Särskilda Villkoren. Information om den utrustning som vi kan erbjuda dig, aktuella priser, erbjudanden samt vilken utrustning som godkänts av oss finns på Hemsidan. Du kan också ringa vår kundservice för att få svar på dina frågor om utrustning.

6.2 Om du använder utrustning som inte har godkänts av oss gör du det på egen risk. Vi kan i sådana fall inte ta något ansvar för försämrad kvalitet, dålig mottagning, bristande tillgång, störningar, avbrott, förluster eller andra brister och skador i samband med användandet av Tjänsterna. Vi vill göra dig uppmärksam på att även om Tjänsterna tillfälligt kan fungera felfritt med utrustning som inte har godkänts av oss kan detta förändras om vi på Boxer genomför ändringar i förhållande till signal, programvara eller andra tekniska förhållanden. Vi kan heller inte ge dig någon support eller svara på frågor som gäller utrustning som inte har godkänts av oss.

6.3 I utrustningen finns det programvara installerad av tillverkaren. Ibland behöver vi ladda ner och förse utrustningen med nya programinstruktioner, ny mjukvara eller liknande. Sådana uppdateringar kan innebära tillfälliga avbrott i din tillgång till Tjänsterna.

6.4 Du som kund är själv ansvarig för att se till att du har den utrustning som krävs för att kunna ta del av dina

beställda Tjänster. Om vi uppgraderar eller ändrar våra Tjänster kan det innebära att nya tekniska krav ställs på utrustningen och att du därmed kan bli tvungen att byta ut eller skaffa ny utrustning. Boxer har i sådana fall rätt, men inte skyldighet, att med skäligt varsel och utan kostnad för dig byta ut utrustningen under tiden som du är kund hos oss.

7. Vad får jag och vad får jag inte göra med Tjänsterna och utrustningen?

7.1 De Tjänster och den utrustning som skickas till dig från Boxer får du endast använda på sätt som är tillåtna enligt Avtalet och enligt lag. Detta innebär bland annat följande:

- Tjänster och utrustning får bara användas av dig som privatperson för mottagning i Sverige.
- Du får inte ändra, modifiera eller på annat sätt göra ingrepp i utrustning.
- Du får inte undersöka koder eller annan information i utrustning.
- Du får bara ta del av de Tjänster som du abonnerar på.
- Du får inte kopiera, vidaresända eller på annat sätt göra Tjänsterna tillgängliga för andra som inte är medlemmar av ditt hushåll.

7.2 Om det visar sig att du eller någon som du ansvarar för har gjort något som inte är tillåtet enligt punkt 7.1 har vi rätt att säga upp Avtalet med dig med omedelbar verkan och göra programkort och annan utrustning oanvändbar eller på annat sätt förhindra att du får tillgång till Boxers Tjänster. Det kan i sådant fall också hända att vi kontakter behöriga myndigheter för att vidta rättsliga åtgärder mot dig. I sådana fall kan du riskera att bli skyldig att betala skadestånd och ersätta Boxer för kostnaderna för en rättslig process.

8. Hur reklamerar jag utrustning som inte fungerar som den ska?

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

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

8.3 Den utrustning som vi skickar till dig omfattas av garanti. Hur lång garantitiden är kan variera från en tid till en annan eller vara olika för olika hårdvara.

Den garantitid som gäller just för din hårdvara framgår av Orderbekräftelsen. Vi tar endast ansvar för den utrustning som vi skickar dig. Om du har köpt din utrustning på annat sätt måste du vända dig till det stället där du köpte den.

9. Vilket ansvar tar Boxer för störningar, avbrott eller andra fel i Tjänsterna?

9.1 Om du får problem med störningar, avbrott eller andra fel (med ett gemensamt ord kallar vi det "hinder") i Tjänsterna ska du kontakta vår kundservice så snart som möjligt för att få hjälp.

9.2 Du har rätt till återbetalning eller prisavdrag för hinder som omfattas av Boxers ansvar och som begränsar din möjlighet att ta del av dina beställda Tjänster. För att ha rätt till återbetalning krävs det att du kontaktar vår kundservice inom tio (10) dagar från det att du upptäckte hindret eller störningen.

9.3 Boxer tar inget ansvar för att avhjälpa hinder om problemen har orsakats av att du har använt utrustning som inte är godkänd av Boxer eller att du eller någon du ansvarar för har varit vårdslös med utrustningen. Boxer kan heller inte ta något ansvar för hinder som orsakas av förhållanden som Boxer inte har möjlighet att påverka, till exempel väderlek eller bristande möjligheter att ta emot de signaler som krävs för att kunna ta del av Tjänsterna.

9.4 Det belopp som återbetalas eller dras av beräknas utifrån det du betalar för Tjänsten och hur många dagar som du inte har kunnat använda Tjänsten, från och med den dag som du anmälde felet till vår kundservice och till och med den dag som problemet åtgärdades.

9.5 Vi vill göra dig uppmärksam på att det även kan finnas bestämmelser om hinder i de Särskilda Villkoren som gäller som komplement till bestämmelserna i denna punkt 9.

10. Hur länge gäller Avtalet? Hur kan Avtalet sägas upp?

10.1 Ditt Avtal med oss gäller antingen tillsvidare (vad vi kallar för "tillsvidareabonnemang") eller för en viss bindningstid (vad vi kallar för "visstidsabonnemang") enligt vad som står i din Orderbekräftelse.

10.2 Du kan när som helst säga upp ett tillsvidareabonnemang. Den uppsägningstid som gäller för respektive Tjänst framgår av de Särskilda Villkoren. Din uppsägningstid börjar då löpa samma dag som vi har fått din uppsägning.

10.3 Om du inte säger upp ditt vistidsabonnemang till bindningstidens slut övergår abonnemanget till ett tillsvidareabonnemang.

10.4 Om du säger upp ett Basabonnemang så upphör även eventuella abonnemang på Tillvalstjänster samtidigt som det uppsagda Basabonnemanget upphör.

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

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

10.7 Om du är sen med din betalning enligt punkt 4.6 eller om du gör något som du inte får enligt punkt 7.1 har vi rätt att säga upp ditt Avtal med oss med omedelbar verkan. Vi har också rätt att säga upp ditt Avtal med omedelbar verkan om du vid upprepade tillfällen bryter mot Avtalet på andra sätt. Om vi använder oss av denna rätt till omedelbar uppsägning har vi också rätt att ta ut en slutavgift som motsvarar abonnemangsavgift för resterande bindningstid/uppsägningstid samt andra avgifter och kostnader som du är skyldig att betala enligt Avtalet eller som Boxer drabbas av till följd av att Avtalet med dig måste sägas upp. Därutöver har Boxer även rätt till dröjsmålsränta med två (2) % per månad för dessa kostnader från den dagen att avgifterna/kostnaderna skulle ha betalats samt eventuella påminnelseavgifter och inkassokostnader.

11. Har jag rätt att ångra mitt köp?

11.1 Om du skulle ångra att du ingått avtal med oss har du enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att under vissa förutsättningar frånträda avtalet. Du har alltid rätt att få information om din ångerrätt i samband med att du ingår avtal med oss.

11.2 En grundläggande förutsättning för att du ska ha ångerrätt är att avtalet har ingåtts utanför en butikslokal, till exempel om du har tecknat avtal på Hemsidan, via kundservice på telefon eller med någon av våra säljare som står på mässor, på tillfällig plats i ett köpcentrum eller liknande. Ångerrätten gäller däremot inte om du har köpt utrustning och tecknat abonnemang i en butikslokal hos någon av våra återförsäljare. I sådant fall gäller återförsäljarens regler om ångerrätt och öppet köp.

11.3 För att du ska kunna använda dig av ångerrätten måste du meddela vår kundservice att du ångrar dig inom fjorton (14) dagar från att du tog emot Orderbekräftelsen för ditt Avtal.

11.4 Om du vill använda din ångerrätt måste du inom fjorton (14) dagar från det att du meddelat oss att du ångrar dig skicka tillbaka redan mottagen utrustning från Boxer eller någon av våra samarbetspartners. Du kan använda de returhandlingar och returförpackningar som följer med i paketet med utrustning som vi skickar till dig.

11.5 Om du utövar din ångerrätt och redan har betalat något belopp till oss ska vi betala tillbaka samma belopp inom fjorton (14) dagar från den dag som du meddelade oss att du ångrade dig..

11.6 Om det visar sig att returnerad utrustning har skadats kan du bli återbetalningsskyldig för värdeminskningen på utrustningen.

11.7 Om du vill veta mer om ångerrätten kan du besöka Hemsidan eller ringa vår kundservice.

11.8 Vi vill göra dig uppmärksam på att det även kan finnas bestämmelser om ångerrätt i de Särskilda Villkoren som gäller som komplement till bestämmelserna i denna punkt 11.

12. Kan jag ta med mitt abonnemang när jag flyttar? Kan någon annan ta över mitt abonnemang?

12.1 Om du flyttar till en ny bostad kan du ta med ditt abonnemang till den nya bostaden under förutsättning att vi har praktisk och teknisk möjlighet att flytta abonnemanget. Om flytten av ditt abonnemang innebär en kostnad för oss kommer vi att ta ut en avgift för flytten enligt vår prislista. För att vi ska kunna hjälpa dig med flytten av ditt abonnemang och få allting att fungera till dess att du är på plats i din nya bostad måste du kontakta oss och ge oss den information som vi behöver senast trettio (30) dagar innan du ska flytta. Om vi inte har

möjlighet att genomföra flytten av ditt abonnemang är du skyldig att betala en slutavgift som motsvarar avgiften för ditt/dina abonnemang för den resterande bindningstiden/upsägningstiden.

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

12.3 Vi har också rätt att överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet med dig till någon annan, men bara under förutsättning att det inte påverkar dig som kund negativt.

12.4 Kom ihåg att snarast meddela oss din nya adress om du flyttar eller om du på annat sätt får nya kontaktuppgifter. Det är ditt ansvar att se till att vi alltid har uppdaterade kontaktuppgifter till dig. Vi uppdaterar regelbundet vårt adressregister mot SPAR så det är även ditt ansvar att se till att de adressuppgifter till dig som finns registrerade där är riktiga. Om vi inte har uppdaterade kontaktuppgifter till dig finns risken att du inte nås av viktig information eller fakturor och ansvaret faller i sådana fall på dig.

13. Vad händer om Boxer och jag har olika uppfattningar om vad som gäller?

13.1 Om problem uppstår och vi har olika uppfattning om vad som gäller enligt Avtalet ska vi givetvis i första hand försöka hitta en lösning som vi båda kan vara nöjda med. Om vi inte lyckas komma överens får tvisten lösas av antingen allmän domstol eller av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). På ARNs hemsida, www.arn.se, kan du läsa om vilka förutsättningar som ska vara uppfyllda för att ARN ska kunna handlägga din tvist med oss.