

Tjänstespecifika villkor, TV

(gäller VÖKBY-kunder i Boxholm, Ydre, Ödeshög, Vadstena, Motala, Griffel, Yxnerum och Emmaboda)

Gäller från och med 1 januari 2018.

1. Omfattning

För TV-tjänst gäller VÖKBY Bredband ABs (nedan kallad VÖKBY) Allmänna villkor tillsammans med dessa Tjänstespecifika villkor. I de fall motstridiga uppgifter mellan VÖKBYs Allmänna villkor och dessa Tjänstespecifika villkor gäller dessa Tjänstespecifika villkor före Allmänna villkor.

Genom levererad Tjänst får Kunden tillgång till VÖKBY-TV, ifrån av Kunden angiven anslutningsadress, inom VÖKBYs täckningsområde. För att produkten TV ska kunna användas förutsätts att anslutningsadressen har möjlighet att beställa tjänster från VÖKBY och har nödvändig aktiv utrustning.

TV-tjänstens aktuella kanal innehåll anges i var tids gällande prislista. VÖKBY äger dock rätt att byta kanal innehåll utan föregående avisering.

Tjänsten kräver kundplacerad utrustning i form av aktiv utrustning som är levererad av VÖKBY. Till detta tillkommer en digital TV-box som är levererad av VÖKBY. Tjänsten tillhandahålls enligt var tids gällande Produktbeskrivning.

Beställning av tjänsten utförs skriftligen alternativt via elektronisk beställning där aktuella villkor accepterats. VÖKBY förbehåller sig rätten att utföra kreditbedömning. Avtal anses ingånget först när VÖKBY skriftligen bekräftat beställning.

VÖKBY äger rätt att ändra tariffer tidigast 1 månad efter det att avisering skett.

2. Definitioner

Avtalet:	VÖKBY och Kundens Avtal om TV-tjänst anses ingånget när VÖKBY Bredband skriftligen bekräftat beställning.
Parter:	Utgörs av Kund och VÖKBY.
Produkten:	Den tjänst som VÖKBY tillhandahåller Kunden enligt Avtalet.
Produktbeskrivning:	Beskrivning av tjänstens Innehåll.
Kundplacerad utrustning:	Utrustning som är placerad hos Kund och som ägs av kunden.

3. Kontaktperson

Kundens kontaktperson ska ha rätt att, för Kunden fatta bindande beslut och motta meddelanden från VÖKBY inom ramen för Avtalet. Byte av kontaktperson ska skriftligen alltid meddelas VÖKBY.

4. Anslutning och installation

VÖKBY svarar för central uppkoppling och central konfiguration av TV-tjänst. Uppsättning av anslutningsledning och andra arbeten i Kundens fastighet eller lokala nät ingår inte i produkten. Kostnader för eventuell installation av fastighetsnät etc. ingår inte i tjänsten.

Kunden svarar för att kopplingen mot VÖKBYs utrustning överensstämmer med de tekniska krav som anges i Produktbeskrivningen.

Kunden ansvarar för att lämpligt kablage och eluttag finns placerad där utrustning placeras. Kund ansvarar för att all av VÖKBY införskaffad utrustning installeras så att el-anslutning, elström och klimatförhållanden följer angivna specifikationer om inte annat avtalats. VÖKBY ska ges tillträde till lokalerna i den omfattning som erfordras för att installation och övriga åtaganden enligt avtalet ska kunna fullgöras.

5. Utrustning placerad hos Kund

All kundplacerad utrustning som tillhandahålls av VÖKBY är Kunds egendom. Förloras eller skadas kundplacerad utrustning ingår det i Kundens åtagande att ersätta skadad utrustning med ny utrustning för att VÖKBY fortsättningsvis ska kunna leverera beställd Tjänst.

6. Kundens utrustning

Till den aktiva utrustningen ansluts Kundens digital-TV-box. Kunden svarar för att kopplingen mot den aktiva utrustning överensstämmer med de tekniska krav som anges i Produktbeskrivningen. Gränssnittet utgörs av ett Ethernet-gränssnitt där anslutningen sker enligt 10/100/1000BaseTx standard, oskärmad kabel (UTP) med RJ45-kontakt för fysisk anslutning.

7. Teknisk lösning

VÖKBY förbehåller sig rätten att ändra produktbeskrivning och den tekniska systemlösningen för produkten om inte annat skriftligen överenskommit. Sådan ändring ska dock inte innebära att den tekniska prestandan i produkten försämras. Ändringsarbetet ska utföras med hänsyn till Kundens behov och på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas.

8. Leveransförsening

Om VÖKBY inte levererat en ny eller flyttad anslutning inom den tid som anges i avtalet är VÖKBY efter anmodan skyldig att göra ett avdrag om 10 % av ett månadspris per påbörjad vecka som förseningen varar. Avdrag utgår dock högst med 100 % av ett månadspris. Härutöver har Kunden inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av förseningen.

Om förseningen beror på tredje part, Kunden eller något förhållande på Kundens sida utanför VÖKBYs kontroll äger VÖKBY rätt att flytta fram leveranstidpunkten till en med hänsyn till omständigheterna lämplig tidpunkt. VÖKBY har därvid rätt till ersättning för direkta förluster som orsakats av förseningen och till löpande kostnader från och med den tidpunkt då leverans skulle ha skett.

9. Service Level Agreement (SLA)

9.1 SLA Basnivå

I tjänsten ingår enligt nedan:

Telefon:	0142 – 680 680
Webbadress:	http://www.vokby.se
E-post:	kundservice@vokby.se
Servicetid:	Helgfri mån-fre 08.30-16.30
Support:	Helgfri mån-tors 08.30-17.00 Helgfri fre 08.30-16.00

Avbrott för lunch 12.00-13.00 samtliga dagar.

Felanmälan: Dygnet runt via www.vokby.se.

Tjänstespecifika villkor, TV

(gäller VÖKBY-kunder i Boxholm, Ydre, Ödeshög, Vadstena, Motala, Griffel, Yxnerum och Emmaboda)

Via telefon:
Helgfri mån-fre 08.30-20.00
Lör-sön och helgdag 10.00-16.00

9.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet för tjänsten definieras som ett tillgänglighetsvärde. Tillgänglighetsvärdet uttrycks som en procentangivelse relaterad till en tidsbestämd överenskommen beräkningsperiod.

Tjänsten innefattar en garanterad tillgänglighet på 99,0 % över en rak beräkningsperiod om tre på varandra följande kalendermånader. Startdatum för beräkningen är alltid den första dagen i en kalendermånad.

10. Villkor för nyttjande av tjänsten

Till kundplacerad utrustning får endast utrustning avsedd för den aktuella utrustningen eller annan utrustning som godkänts av VÖKBY och anges i ett kundunikt avtal mellan VÖKBY och Kund anslutas.

Kunden ska på VÖKBYs begäran tillhandahålla erforderlig information beträffande utrustning som Kunden anslutit mot kundplacerad utrustning för att VÖKBY ska kunna uppfylla sina åtaganden gentemot Kunden.

Kunden svarar för att konfigurationsparametrar i kundplacerad utrustning inte avläses eller förändras. Kunden svarar också för att inga ingrepp sker i kundplacerad utrustning. Kunden ska hålla VÖKBY ansvars- och skadeslös för eventuella fel och skador i tjänsten som därvid förorsakats.

Kunden är i förhållande till VÖKBY ensam ansvarig för den information som överförs samt för de varor/produkter som Kunden erbjuder via tjänsten. Kunden är skyldig att se till att eventuella tillstånd att sprida, ta emot eller lagra information finns.

Kunden får inte använda tjänsten på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för VÖKBY eller annan part. VÖKBY fransäger sig ansvars- och skadeståndsskyldighet för eventuella krav riktade från annan part mot VÖKBY på grund av Kundens användning av tjänsten. Kunden är följaktligen ansvarig för att upphovsrättslagen, personuppgiftslagen och andra lagar efterlevs och att nödvändiga tillstånd för att samla in, lagra, bearbeta och sprida information finns.

Kunden ansvarar själv för säkerheten i kundplacerad utrustning som ansluts till VÖKBYs nät.

11. Tillvalstjänster

Till tjänsten kan även andra tillvalstjänster kopplas. Varje sådan tillvalstjänst kan var för sig vara specificerad med särskilda villkor, riktlinjer och förfaringssätt som måste efterföljas.

12. Skadestånd och ansvarsbegränsningar

VÖKBYs ersättningsskyldighet gentemot Kunden är begränsad enligt följande:

• VÖKBY ansvarar inte för den information som passerar via tjänsten och är inte ersättningsskyldig för skada eller förlust av densamma.

• VÖKBY ansvarar inte för om någon med eller utan Kundens medgivande skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar data eller annan information.

• VÖKBY ansvarar inte för eventuella skador på utrustning eller fastighetsnät.

13. Vidareförsäljning

Vidareförsäljning av denna Tjänst till tredje part får ej ske om inte annat särskilt har skriftligt avtalats och undantag därvid medgivits i särskilda avtalsvillkor för kompletterande av Tjänst.

14. Anlitande av underleverantör

VÖKBY har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

15. Skötselinstruktioner

Kundägd och utplacerad utrustning har inga reglage eller programvarugränssnitt för kundutförd drift och underhåll. Vid eventuella problem ska Kunden kontrollera kablage och spänningsmatning till utrustning placerad hos Kunden. Om detta är felfritt ska VÖKBYs Kundservice kontaktas.

Kundplacerad utrustning ska skyddas mot damm, väta och överspänningar. Vid eventuell rengöring används enbart en torr trasa.

Kundplacerad utrustning ägd av VÖKBY ska stå i normal inomhusmiljö med nedanstående anvisningar beaktade:

Kundplacerad utrustning ska exempelvis inte placeras i tvättstugor eller pannrum.

Elkraftsanslutning: 230 V/10 A av god kvalitet och minst 2 (två) meter från annan elektromagnetisk källa (kopiator, mikrovågsugn, TV m.m.).

Temperatur: ± 0°C - +40 °C.

Relativ luftfuktighet: 20 % - 80 % ej kondenserande.

VÖKBY Bredband AB
Telefon: 0142-680 680
E-post:
kundservice@vokby.se

Postadress:
Box 94
590 10 Boxholm

Besöksadress:
Parkgatan 3
590 10 Boxholm