

Innehållsförteckning

s. 1-3 Allmänna villkor

s. 3-4 Särskilda villkor Bredband, Telefoni och TV

s. 4 Särskilda villkor för köp av Utrustning

s. 4 Information om ångerrätt

1. Allmänt

1.1 Bahnhof Unipessoal LDA, org nr: 50951-9636 ("Bahnhof") levererar internettjänster ("Tjänsten" eller "Tjänster") och utrustning ("Utrustning") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna och särskilda villkor som utgör en del av avtalet ("Avtalet") mellan Bahnhof och Kunden.

1.2 Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivningar på sajten bahnhof.se ("Webbplatsen").

1.3 De allmänna villkoren tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och Bahnhof avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster ska anses ingå i Tjänsten. De särskilda villkoren gäller utöver de allmänna villkoren för vissa Tjänster samt vid köp av Utrustning.

1.4 Endast privatpersoner kan stå som betalningsmottagare för privatabonnemang.

2. Ingånget Avtal och ångerrätt

2.1 För att ingå Avtalet med Bahnhof ska Kunden vara myndig eller ha förmyndarens samtycke.

2.2 Avtalet mellan Kunden och Bahnhof omfattar:

– Bahnhofs bekräftelse av Kundens beställning av Tjänsten.

– Bahnhofs särskilda tjänstespecifika villkor.

– Dessa allmänna villkor.

Vid motstridigheter mellan ovanstående dokument gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning.

2.3 Avtalet anses vara ingånget då Kunden har gjort beställning och Bahnhof har bekräftat Kundens beställning via e-post, Webbplatsen, telefon, brev eller s.k. webbportaler som tillhandahålls av stadsnät eller särskilda kommunikationsoperatörer.

2.4 Om avtalet träffats på distans, t.ex. efter Kundens beställning via Bahnhofs hemsida eller s.k. webbportal, har Kunden rätt att frånträda Avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information om Kundens ångerrätt finns på sista sidan i dessa allmänna villkor.

3. Kreditprövning

3.1 Bahnhof äger rätt att efter Kundens beställning göra sedvanlig kreditprövning. Om det finns befogad anledning äger Bahnhof rätt att under Avtalets löptid göra ny kreditprövning.

3.2 Bahnhof förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden inkräva godtagbar säkerhet eller förskottsbetalning.

3.3 Bahnhof förbehåller sig rätten att vid bristfällig kreditvärdighet hos Kunden neka hela eller delar av Avtalet, se punkt 13.1.

4. Betalning

4.1 På Webbplatsen finns aktuell information om avgifter, priser och om Kundens fakturor (under inloggningstjänsten "Mina sidor").

4.2 Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden är skyldig att betala avgifter för Tjänsten enligt de priser som gällde när Avtalet träffades.

4.3 Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för tre (3) månader i förskott.

4.4 Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig, eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress, har Bahnhof rätt att mot avgift istället skicka

en pappersfaktura.

4.5 Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på Kundens faktura eller på Webbplatsen.

4.6 Om betalning inte är Bahnhof, eller den Bahnhof angivet som betalningsmottagare, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har Bahnhof rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt rätt till påminnelse- och inkassoavgift enligt lag.

5. Personuppgifter

5.1 Bahnhof ska alltid visa aktsamhet i syfte att skydda Kundens personuppgifter.

5.2 Med personuppgifter avses enligt personuppgiftslagen (1998:204) all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, t ex uppgift om Kundens Tjänster och abonnemang, namn, adress, telefonnummer, personnummer och annan uppgift om Kunden som används för att Bahnhof ska kunna leverera Tjänsten. Till personuppgifter kan också höra s.k. trafikuppgifter, t ex uppgift som rör ett särskilt telemedelande såsom tid, omfattning, vilka IP-nät, telenät som använts och tekniska data såsom IP-adress (IP-nummer).

5.3 Kunden godkänner att personuppgifter får behandlas av Bahnhof och Bahnhofs samarbetspartners i den utsträckning som är nödvändig för att Bahnhof ska kunna tillhandahålla och utveckla Tjänsten, inkräva betalning, ge support, utföra egen analys och administration samt uppfylla bestämmelser i lag eller myndighetsföreskrift.

5.4 Kunden godkänner att Bahnhof för egen del får använda personuppgifter om Kundens namn, adress, telefonnummer och e-postadress för att marknadsföra och informera om tjänster som säljs, marknadsförs och tillhandahålls av Bahnhof.

5.5 Personuppgifter som avser namn, adress och telefonnummer får även automatiskt lämnas ut för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte meddelat annat, t.ex. genom att välja "hemligt nummer".

5.6 Kunden har rätt att när som helst återkalla sitt godkännande av att personuppgifter behandlas enligt punkt 5.4 och punkt 5.5 genom att kontakta Bahnhofs kundservice.

5.7 Kunden har rätt att på begäran kostnadsfritt en (1) gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Kunden har alltid rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter.

5.8 Bahnhof kan i vissa fall ha laglig skyldighet att till myndighet tillhandahålla uppgifter om Kunden.

6. Meddelanden till Kunden

6.1 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

6.2 Brev som sänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre (3) vardagar efter avsändandet.

6.3 SMS som sänts till det telefonnummer som Kunden uppgivit till Bahnhof ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

6.4 Meddelanden via sociala medier ska anses ha nått den mottagande parten samma dag som avsändandet sker.

6.5 Beroende på den tekniska utvecklingen kan andra metoder än de ovan angivna komma att användas för att kontakta Kunden.

7. Kundservice och underhåll

7.1 Bahnhofs kundservice är inte skyldig att avhjälpa fel eller lämna support i frågor om datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner, operativsystem eller programvara som inte tillhandahållits av Bahnhof.

7.2 På Webbplatsen finns angivet under vilka tider och på vilka sätt som kundservice finns tillgänglig.

7.3 Bahnhof äger rätt att via internet genomföra uppdateringar, underhåll och ändringar av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av Bahnhof och som krävs för att Kunden ska kunna

ansluta till, eller använda Tjänsten på ett tillförlitligt och säkert sätt. Kunden är skyldig att hålla utrustningen tillgänglig för sådant underhåll.

8. Kundens ansvar och skyldigheter

8.1 Tjänsterna är avsedda för normalt privat bruk och normal användning av Kunden och personer i Kundens hushåll. Kunden får t.ex. inte använda eller upplåta någon av Tjänsterna i syfte att vidareförsälja Tjänsten eller annars för kommersiella ändamål.

8.2 För att kunna använda Tjänsten krävs att Kunden har gjort inställningar samt har tillgång till utrustning såsom anslutningar och hårdvara som uppfyller Bahnhofs krav och anvisningar.

8.3 Kunden ansvarar för användningen av Tjänsten även om Tjänsten används av annan som via Kunden fått tillgång till Tjänsten.

8.4 Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa.

8.5 Om Kunden har anledning att misstänka att obehörig fått tillgång till Kundens koder eller att någon på annat sätt fått obehörig tillgång till Tjänsten ska detta omedelbart anmälas till Bahnhof Kundenservice.

8.6 Kunden ansvarar även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brutit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligt eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.

8.7 Kunden är alltid skyldig att betala fasta avgifter för Tjänsten även om Kunden i övrigt inte är ansvarig för obehörig användning av Tjänsten.

9. Felanmälan och reklamation av Tjänsten

9.1 Uppstår fel eller avbrott i Tjänsten ska felanmälan göras via felsökningsguide på Webbplatsen eller via telefon till Bahnhofs kundservice, eller på annat sätt som Bahnhof anvisar.

9.2 Bahnhof är inte ansvarig för fel eller avbrott i Tjänsten som beror på Kunden eller annat förhållande som inte beror på Bahnhof. Bahnhof är vidare inte ansvarig för fel eller avbrott under a) tid som Bahnhof genomför planerat och nödvändigt underhåll av Tjänsten som Bahnhof aviserat om i god tid innan eller, b) tid då Tjänsten varit avstängd med stöd av punkt 13 nedan.

9.3 Bahnhof ska åtgärda fel eller avbrott som Bahnhof svarar för inom skälig tid från Kundens felanmälan.

9.4 Om Bahnhof efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden, eller något förhållande som Kunden är ansvarig för, så har Bahnhof rätt till ersättning för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader.

9.5 För att Bahnhof ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via e-post, telefon, eller på annat lämpligt sätt, medverka vid felsökning och avhjälpning av felet eller avbrottet. Bahnhof avgör vilket sätt som är lämpligt beroende på förutsättningarna i det enskilda fallet.

9.6 Om Kunden inte inom rimlig tid medverkar vid felsökningen på det sätt som Bahnhof meddelat är lämpligt kan Kunden mista rätten till prisavdrag. Rimlig tid ska anses vara 5 dagar.

9.7 Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänsten inte har kunnat användas p.g.a. fel i Tjänsten, och felet beror på Bahnhof eller Bahnhofs samarbetspartner, samt att felet reklamerats i tid, samt att Kunden medverkat vid felsökning på det sätt som Bahnhof anmodat.

9.8 Giltig reklamation ska framställas inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara tre (3) månader.

9.9 Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänsten som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kundens felanmälan.

9.10 Kund som har rätt till prisavdrag ska begära sådant inom sex (6) månader efter det att felet avhjälpats. Prisavdraget regleras normalt genom kreditering på nästkommande faktura. Prisavdrag som understiger tjugofem (25) kr betalas inte ut.

9.11 Det maximala prisavdraget är begränsat till summan av Kundens

fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste trettio (30) dagarna före Kundens felanmälan.

9.12 Berörs flera olika tjänster av ett och samma fel utgår prisavdrag endast för en (1) tjänst.

10. Ansvarsbegränsning

10.1 Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av Bahnhofs vårdslöshet.

10.2 Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, t.ex. utebliven vinst, extra kostnader för datatrafik eller andra följdskador.

10.3 Bahnhofs Tjänster gör det möjligt för Kunden att via internet ta del av och/eller skicka information av olika slag. Som leverantör av dessa Tjänster är Bahnhof neutralt, vilket innebär att Bahnhof inte kontrollerar eller värderar innehållet i den information som Kunden skickar och/eller tar emot. Som neutral leverantör ansvarar Bahnhof därför inte för fel eller skada som beror på innehållet i den information som förmedlas via Tjänsterna.

10.4 I den utsträckning inte annat följer av villkoren för särskild kompletterande tjänst som Bahnhof tillhandahåller Kunden, ansvarar Bahnhof inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänsten.

10.5 Bahnhof ansvarar inte för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

10.6 Begränsningarna i Bahnhofs ansvar enligt punkt 10.1–10.5 ovan gäller inte om Bahnhof orsakat skadan med uppsåt eller genom grov vårdslöshet eller om Bahnhof är ansvarigt enligt lag.

11. Avtalstid, bindningstid och uppsägningstid

11.1 Om inget annat sägs i dessa villkor eller följer av Avtalet löper avtalet från det att avtal har träffats och tills vidare med en månads uppsägningstid.

11.2 Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande. Om Kunden vill säga upp avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast en månad före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med en månads uppsägningstid.

11.3 Om Kunden avslutar ett avtal under pågående bindningstid är Kunden ändå skyldig att betala fasta avgifter för återstående bindningstid.

12. Uppsägning av Avtal på Kundens begäran

12.1 Om uppsägning sker på Kundens begäran så rekommenderas Kunden att kontakta Bahnhofs kundservice i enlighet med de kontaktvägar som finns beskrivna på Webbplatsen. Om Bahnhof har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får Bahnhof begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av Bahnhof med besked om datum för Avtalets upphörande.

12.2 Om ändring av dessa villkor eller avgift innebär nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägningen sker senast trettio (30) dagar efter det att ändringen aviserats. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

12.3 Vid dödsfall kan Bahnhof eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Bahnhof får vetskap om dödsfallet. I annat fall övergår Avtalet att gälla gentemot dödsboet.

13. Uppsägning och avstängning av Tjänsten

13.1 Om Bahnhof efter kreditprövning av Kunden eller på annat sätt har befogad anledning att ifrågasätta Kundens betalningsförmåga har Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

Gäller från 2017-05-01 och tills vidare.

13.2 Om Bahnhofs rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten till den fastighet där Tjänsten nyttjas upphör till följd av att Bahnhofs avtal om anslutning till fastigheten upphör att gälla, äger Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid. Har avtal träffats om fast bindningstid upphör avtalet att gälla när bindningstiden har gått ut.

13.3 I det fall Bahnhof med fog misstänker att Kunden ej nyttjar Tjänsten för normalt privat bruk eller annars använder Tjänsten i strid med Avtalet äger Bahnhof rätt att omedelbart stänga av Tjänsten, om Bahnhof finner det lämpligt. Som ej normalt privat bruk anses exempelvis olika typer av samtrafik, att orsaka skada eller störning som drabbar Bahnhof, Bahnhofs system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod.

13.4 Om det inte finns särskilda skäl ska Kunden normalt förvarnas innan avstängning sker och få möjlighet att omedelbart vidta rättelse.

13.5 Bahnhof får också stänga av Tjänst om a) sådan skyldighet följer av lag, b) Kunden, trots påminnelse, inte betalar förfallen faktura avseenden Tjänsten inom tio (10) dagar, eller c) Kunden begär det.

13.6 Kunden är skyldig att betala fast avgift för Tjänsten även under den tid Tjänsten är avstängd.

13.7 Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger Bahnhof rätt att debitera Kunden en administrativ avgift.

13.8 Om Bahnhof finner att Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet eller på annat sätt missbrukar Tjänsten så att skada, eller uppenbar risk för skada uppkommer för Bahnhof eller tredje man, äger Bahnhof rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Innan uppsägning sker ska Kunden få möjlighet att omedelbart vidta rättelse om så är möjligt.

13.9 Bahnhof äger alltid rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Tjänsten stängts av med stöd av dessa villkor och Kunden inte vidtagit rättelse inom godtagbar tid. Om Bahnhof säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden även skyldig att ersätta den skada som Bahnhof lidit p.g.a Kundens avtalsbrott.

13.10 Bahnhof äger även rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning eller gör sig skyldig till upprepade betalningsdröjsmål som inte är ringa. Som väsentligt dröjsmål ska anses om Kunden, trots avstängning av Tjänsten p.g.a. betalningsdröjsmål, inte betalar förfallen faktura inom 15 dagar efter det att avstängningen påbörjats.

14. Överlåtelse av Avtalet

14.1 Kunden får ej överlåta Avtalet till annan utan medgivande från Bahnhof. Begäran om överlåtelse ska göras på det sätt som finns angivet på Webbplatsen. Vid överlåtelse förbehåller sig Bahnhof rätten att ta ut en administrativ avgift.

14.2 Bahnhof äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta sina rättigheter enligt Avtalet till annan part i samband med förvärv av den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

15. Adressändring eller flytt

15.1 Kunden ansvarar för att till Bahnhof angiven kontaktinformation är korrekt. Kunden ska meddela Bahnhof om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänsten i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

15.2 Kunden är ansvarig för nyttjandet av Tjänsten på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat till Bahnhof. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela Bahnhof om förändringar enligt punkt 15.1.

15.3 Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress.

15.4 Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till Bahnhof, senast trettio (30) dagar i förväg. Därefter meddelar Bahnhof om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. Bahnhof tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flytning av leveransadress som beror på att Bahnhof har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för

sent.

15.5 Bahnhof förbehåller sig rätten att debitera en särskild flyttavgift. Aktuell information om flyttvillkor finns på Webbplatsen.

15.6 Om Kunden har kvar bindningstid på Avtalet och flyttar till en annan adress, äger Bahnhof rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

16. Ändring av Tjänsten, avgift eller villkor

16.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring ska aviseras senast trettio (30) dagar i förväg genom meddelande på Webbplatsen, brev eller e-post till berörda kunder.

16.2 Höjning av Kundens avgift ska meddelas Kunden via e-post eller brev senast trettio (30) dagar innan höjningen träder i kraft.

16.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av villkoren som är till nackdel för Kunden, verkan tidigast vid utgången av bindningstiden.

16.4 Bahnhof har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

17. Force majeure

17.1 Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl. a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, zombieapokalyps, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighets ingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter av samma slag.

18. Tillämplig lag och tvist

18.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

18.2 Vid en eventuell tvist mellan Bahnhof och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol.

SÄRSKILDA TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR

51. Tjänsten Bredband

51.1 Tjänsten **Bredband** ger Kunden anslutning till internet och tillgång till e-post samt utrymme för egen hemsida. Ytterligare information om tjänsten Bredband finns på Webbplatsen.

51.2 Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan i praktiken variera.

51.3 Bahnhof har rätt att spärra Kundens e-postkonto för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas. Lagringsutrymmet framgår av Bahnhofs avtalsbekräftelse.

51.4 Bahnhof har rätt att avaktivera Kundens e-postkonto efter att Avtalet upphört, eller om Kunden ej har använt sitt konto under tolv (12) på varandra följande månader.

51.5 Kunden ansvarar själv för innehållet på den personliga hemsidan och Bahnhof tillhandahåller ingen information eller support vid utformningen av den personliga hemsidan.

51.6 Bahnhof ansvarar inte för eventuell förlust eller förvanskning av information eller data, avseende t ex e-post, bilder, datainformation, information på den personliga hemsidan eller information som Kunden har laddat upp. Bahnhof ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av e-post, bilder, eller annat material tillhörande Kunden som behandlats via tjänsten Bredband.

S2. Tjänsten Telefoni

S2.1 Tjänsten **Telefoni** innebär att Kunden kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Närmare information om Telefoni och de tilläggstjänster som erbjuds finns på Webbplatsen.

S2.2 För användande av Telefoni har Bahnhof rätt att besluta om kreditgränser. Information om kreditgränser lämnas i samband med nyteckning av abonnemang.

S2.3 Bahnhof har under avtalstiden rätt att med minst trettio (30) dagars varsel sänka eller höja kreditgränsen för Kunden. Meddelande om ändring av kreditgränsen lämnas via Webbplatsen eller e-post.

S2.4 Om Bahnhof sänker kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet i enlighet med punkt 12.2. Om Kunden utnyttjar Telefoni efter det att sänkningen har trätt i kraft ska detta anses utgöra godkännande av sänkningen.

S2.5 Om Kunden överskridit kreditgränsen har Bahnhof rätt att spärra tjänsten för alla samtal utom nödsamtal.

S2.6. Bahnhof äger rätt att avsluta Telefoni om Kunden inte nyttjat tjänsten under tolv (12) på varandra följande månader.

S2.7 Innan portering (överflyttning av Kundens befintliga telefonnummer från annan operatör) kan genomföras för att användas i tjänsten Telefoni behöver Bahnhof säkerställa att portering är möjlig. Bahnhof påbörjar överflyttning, med reservation för eventuell ångerfrist, så snart som möjligt. Bahnhof kan inte garantera att portering kan genomföras.

S3. Tjänsten TV

S3.1 Tjänsten **TV** omfattar utbudet av TV-tjänster enligt de kanalpaket som Bahnhof vid varje tid förmedlar och erbjuder.

S3.2 TV-kanalerna som ingår tillhandahålls av respektive producent/distributör av TV-kanalerna och förmedlas av Bahnhof till Kunden.

S3.3 Bahnhof äger rätt att ändra utbudet av TV-kanaler i den avtalade tjänsten TV. Sådan ändring ska inte anses utgöra en väsentlig ändring enligt punkt 12.2.

SÄRSKILDA VILLKOR VID KÖP AV UTRUSTNING

S4.1 Utrustningen levereras som postpaket till den adress som Kunden uppgivit i sin beställning eller till närmaste avhämtningsställe. Bahnhof äger rätt att ta ut en fraktagift som i så fall framgår av Bahnhofs beställningssida. Om Utrustningen inte har avhämtats inom 14 dagar från det att Kunden aviserats om att Utrustningen finns att avhämta äger Bahnhof rätt att debitera en returavgift.

S4.2 Utrustningen levereras normalt inom 2-5 arbetsdagar om inte annat framgår av Bahnhofs beställningssida.

S4.3 Om Kunden redan faktureras för Tjänst som tillhandhålls av Bahnhof betalas Utrustningen i samband med nästkommande faktura där Utrustningen finns upptagen. I annat fall skickar Bahnhof en separat faktura tillsammans med leverans av Utrustningen med betalningsvillkor 30 dagar.

S4.4 Bahnhof lämnar 12 månaders garanti på Utrustningen om inte annat framgår av beställningssidan. Garantin innebär att Bahnhof byter ut eller reparerar Utrustning som är felaktig. Garantin gäller inte fel som beror på åverkan, vanvård eller på felaktig användning.

S4.5 Kund som vill åberopa garantin ska kontakta Bahnhof Kundservice via Webbplatsen eller telefon. Bahnhof står för returkostnaden förutsatt att garantin gäller och att Kunden följer Bahnhofs instruktioner för returen.

Bahnhof har rätt att under 14 dagar undersöka returnerad och reklamerad Utrustning. Bahnhof har under denna undersökningstid ingen skyldighet att tillhandahålla ersättningsutrustning.

Information om ångerrätt

Om du är privatperson (konsument) och har ingått avtal om en tjänst eller köp av en vara från Bahnhof på distans, t.ex. via Bahnhofs hemsida eller per telefon via Bahnhofs kundtjänst, så gäller följande.

Enligt lagen (2005:29) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler så har du rätt att ångra ditt avtal.

Om ditt avtal gäller en tjänst har du rätt att ångra avtalet inom 14 dagar efter det att avtalet ingicks. Om ditt avtal gäller köp av en vara så har du rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar efter det att du har fått varan.

Om du vill ångra ditt avtal eller köp ska du anmäla det till Bahnhofs kundtjänst. Du kan använda Bahnhofs egen ångerblankett som finns på Bahnhofs hemsida eller Konsumentverkets blankett som finns på Konsumentverkets hemsida. När Bahnhof har tagit emot ditt meddelande att du vill ångra dig kommer vi snarast att skicka ett meddelande med en bekräftelse.

Om du vill ångra köp av en vara och hunnit få varan i din besittning så ska du returnera varan till Bahnhof senast 14 dagar efter det att du har meddelat oss att du vill ångra ditt köp. Du betalar själv fraktkostnaden för returen. Returnera varan i originalförpackningen. Så snart vi har fått varan i retur får du ett nytt meddelande med bekräftelse på att vi mottagit varan.

Om du har hunnit betala varan innan du ångrar ditt köp så kommer Bahnhof att snarast betala tillbaka det du har betalt för varan. Betalningen sker tidigast efter det att vi har fått varan i retur eller ett bevis på att du har returnerat varan, beroende på vilket som inträffar först. Vi kommer att återbetala till det konto som du uppger. Autogiro återbetalas per automatik.

Har du hunnit packa upp och använda varan innan du ångrar dig eller om varans skick på annat sätt avviker från det ursprungliga när vi har fått den i retur har Bahnhof rätt att debitera dig för varans värdeminskning. Huvudregeln är att varan ska vara i nyskick.

Om du ångrar ett avtal om en tjänst och har hunnit betala för tjänsten kommer vi att återbetala det du har betalat till oss senast inom 14 dagar efter det att vi mottagit ditt meddelande att du vill ångra ditt avtal. Vi återbetalar till det konto som du uppger.

Om du i samband med beställning av tjänsten begär att få använda tjänsten under ångerfristen och använder tjänsten innan du ångrar dig kommer vi att debitera dig en avgift för den tid du har använt tjänsten som står i proportion till ordinarie pris (utan kampanjer eller rabatter) för den avtalade tjänsten inkl. ev startavgift.