

SPECIALVILLKOR FÖR CENTENNAS TV-TJÄNSTER FÖR KONSUMENTER

Specialvillkorens definitioner

Programkort	Fysiskt aktivkort/programkort, som tjänsteutbudaren levererar för att kunden ska kunna titta på avgiftsbelagda tv-kanaler. Kortet placeras i digibox, kortläsare eller annan kompatibel apparat. T.ex. TV-kort.
Tjänsteutbudare	Oy Centenna Telekom Ab (Centenna)
Kund:	Konsumentkund, som beställer tjänsteutbudarens TV-tjänster och/eller apparater till annat ändamål än egen näringsverksamhet.
Apparat	Apparater som direkt eller indirekt är i anknytning till tjänsterna, t.ex. digibox, television eller annan skärmapparat, antenn, kablar, kortläsare, programkort etc.
Hysesapparat	Apparat inklusive tillhörande tilläggsutrustning, som tjänsteutbudaren hyr till kunden för användandet av tjänsterna.
Tjänster	Innehålls-, apparat- och övriga tjänster, som tjänsteutbudaren vid dåvarande tidpunkt erbjuder kunderna och kunderna vid tidpunkten i fråga beställer av tjänsteutbudaren.
Innehållstjänst	Med innehållstjänst avses tjänsteutbudarens tjänst där program, kanaler, kanalpaket och övrigt tjänsteinnehåll finns tillgängligt via nät som tjänsteutbudaren ansvarar för. Tjänsteutbudarens innehållstjänst kan exempelvis bestå av enskilt program, kanal, kanalpaket eller annan motsvarande innehållstjänst. Till innehållstjänst hör även programtextning, programmets, kanalens och kanalpaketets kryptering och dess avkodning med programkort samt sådana informationssamhällets tjänster, som inte helt eller i huvudsak består av signalöverföring i nätet.
Avtal	Avtal mellan kunden och tjänsteutbudaren, där kundens beställda tjänster definieras och vars väsentliga del är tjänsteutbudarens allmänna avtalsvillkor för tjänster samt dessa specialvillkor.
Nät	Nät som tjänsteutbudaren sköter och i vilket tjänsteutbudaren erbjuder tjänster vid tidpunkten i fråga.
Programkanal	Med programkanal avses tv-kanal eller motsvarande programflöde, som förmedlas i tjänsteutbudarens nät.
Avgiftsbelagd tilläggstjänst	Avgiftsbelagda tilläggstjänster är betal-tv-kanaler och –paket, programkort samt övriga motsvarande tilläggstjänster, som kan beställas som tillägg till de vanliga baskanalerna. Bastjänst: Fria kanaler och EPG-data, vilka definieras av tjänsteutbudaren vid i fråga varande tidpunkt.

1. Beskrivning av tjänsten

Innehållstjänsterna består av programkanaler, som är producerade och sammanställda av programbolag eller andra tredje parter. Tjänsteutbudaren förmedlar kanalerna till sina kunder antingen som enskilda kanaler eller i större kanalpaket. Tjänsteutbudarens tjänst innehåller förmedling av programkanaler till kunder, som befinner sig på tjänstens tillgänglighetsområde och som har tekniska förutsättningar och apparater till att motta tjänsten. Tjänsteutbudarens innehållstjänster är avsedda enbart för konsumentkunder. Tjänsten består av avgiftsfria bastjänster samt avgiftsbelagda tilläggstjänster.

Tjänstens och tidigare nämnda olika delars tillgänglighet är geografiskt begränsad. Kunden kan kontrollera tillgängligheten i Centennas kundbetjäning.

2. Tjänstens funktionalitet

Tjänsteutbudaren producerar tjänsterna på det sätt som utbudaren anser vara bäst och tjänstens innehåll och funktionalitet bestäms tjänstespecifikt. Tjänsteutbudaren svarar för anskaffning av programkanalernas distributionsrättigheter, tekniska överföringen i distributionsnätet, kommersiella paketeringen samt kundprissättningen.

Tjänsteutbudaren strävar till att utveckla tjänsterna och försöker se till att tjänsterna fungerar så störningsfritt som möjligt. Tjänsteutbudaren har rätt att göra ändringar i tjänsterna som inverkar på teknik, innehåll och användning, inklusive uppdateringar av apparaters programvara via nätet. Kunden binder sig till att inte avbryta uppdateringsfunktioner. Om ändringarna förutsätter ändringar i kundens apparater eller programvara eller andra åtgärder som kunden måste utföra, strävar tjänsteutbudaren till att meddela om ändringarna i god tid innan. Om det p.g.a. ändringarna krävs att den tekniska utrustningen i kundens apparater eller programvara bör justeras eller anpassas, eller om den tekniska nivån i kundens apparater eller programvara efter ändringarna inte längre räcker till för att använda tjänsterna, svarar kunden på egen bekostnad för behövliga ändringar i sina apparater och programvara.

Karakteristiskt för innehållstjänsterna är, att det förekommer variation i programutbudet. Programbolagen och andra tredje parter svarar för innehållet i de tjänster de producerar (t.ex. epg uppgifter, kanalernas ljud osv.) Innehållstjänsterna kan ändras eller avbrytas bl.a. för att programbolagens verksamhet eller dess tjänster upphör eller för att satellitens eller satellitsignalens frekvens byts. Avbrott i sändningar kan även bero på orsaker hos tredje parter, t.ex. begränsningar gällande sändning av innehåll. Tjänsteutbudaren svarar inte för att kundens inspelningar sparas, eller för att inspelningar misslyckas.

Programkanalens distribution kan upphöra exempelvis p.g.a. att kanalens verksamhet upphör. Distributionen kan upphöra även om tjänsteutbudaren och kanalbolaget inte kommer överens om distributionsvillkoren eller om tjänsteutbudaren efter kundundersökning konstaterar att någon kanal inte uppfyller kundkretsens önskemål. På motsvarande sätt kan tjänsteutbudaren utvidga kanal innehåll i sina kanalpaket.

3. Ansvar för tjänsternas funktionalitet

Tjänsteutbudaren svarar för att tjänsterna fungerar enligt avtal i det egna nätet ända till husförstärkaren i husbolag eller till husfördelningen. På kundens ansvar är tjänstens mottagning och tillhörande apparater. Tjänsteutbudaren reparerar eventuella störningar och avbrott, som hör till tjänsteutbudarens ansvarsområde, under normal arbetstid så snabbt som möjligt. Tjänsteutbudaren svarar inte för fel, som beror på kundens terminalapparater eller felaktig användning av dessa eller det interna nätets dåliga skick.

4. Tjänstens specialkrav

Användningen av tjänsten förutsätter att man i platsen för användandet kan ta emot signalen, som kan förmedlas till kunden med hjälp av överföringsnätet. I fråga om kabelnät bör kunden försäkra sig att han eller husbolaget har ett i kraft varande avtal med tjänsteutbudaren, vilket möjliggör signalmottagningen. Vid andra överföringstekniker bör kunden försäkra sig, att platsen för tjänstens användning befinner sig på överföringsnätets sändningsområde och att det finns behövlig, vederbörligen kopplad utrustning för tjänstens mottagning.

För kabel-tv-mottagning behövs mottagarapparat som stöder DVB-C standard. Mottagaren bör vara Cable Ready HD –godkänd, för att kunna motta skarpbildssändningar.

5. Tjänstens tillgänglighet

Information om apparater som ingår i tjänsten, krävda egenskaper samt vid tidpunkten tillgängliga tilläggstjänster, i kraft varande specialvillkor och prislista finns på adressen www.centenna.fi.

6. Apparater

För att kunna motta tjänsten behövs apparater, som är godkända av tjänsteutbudaren vid i fråga varande tidpunkt. Tjänsten innehåller ej apparater. Kunden svarar för anskaffning och vederbörlig installation av apparater, som behövs till tjänsten. De behövliga apparaterna bör väljas enligt i bruk varande nät och tjänstens egenskaper. På kundens ansvar är att sköta apparaternas programuppdateringar och installation av dessa. Om apparaten orsakar fara eller störning i nät, apparat, för nätanvändare eller annan person, har tjänsteutbudaren rätt att hindra apparatens användning i nätet helt eller delvis för att åtgärda saken, utan att höra kunden. Tjänsteutbudaren strävar till att meddela kunden om saken på ändamålsenligt sätt.

6.1 Programkort

Tjänsteutbudaren levererar till kunden enligt skild beställning och avgift programkort, som kunden bör ha för att kunna beställa och titta på avgiftsbelagda tilläggstjänster som t.ex. krypterade tv-kanaler. Programkortet ägs av tjänsteutbudaren och kunden bör returnera kortet till tjänsteutbudaren senast inom sju dagar efter att avtalet upphört. Tjänsteutbudaren har rätt att byta eller ändra på programkortet t.ex. på grund av tekniska orsaker. Kunden svarar för att programkortet hanteras omsorgsfullt och enligt tjänsteutbudarens anvisningar. Kunden bör omedelbart meddela tjänsteutbudaren om eventuella fel i programkortet eller om kortet försvinner. Då kan kunden byta till nytt kort i tjänsteutbudarens kundbetjäning.

6.2 Hyresapparater

Tjänsteutbudaren äger i avtalet nämnda hyresapparat och tillhörande utrustning. Kunden svarar på egen bekostnad för apparaternas installation enligt installationsanvisningarna som följer med tjänsten. Kunden är vid behov skyldig att utföra eventuella program- och apparatuppdateringar, som levereras via nätet. Kunden svarar för att apparaten bevaras och används med omsorg och enligt tjänsteutbudarens eller apparattillverkarens anvisningar.

Kunden får inte nedmontera apparaten eller göra ändringar i den, om kunden inte särskilt har anvisats att göra detta. Om apparaten försvinner eller går sönder, bär kunden ansvaret. I så fall är kunden skyldig att ersätta dåvarande gängse värdet. Apparats eventuella batterier och deras byte är på kundens ansvar. Apparats service får skötas enbart av tjänsteutbudaren eller legitimerad serviceaffär.

Tjänsteutbudaren har p.g.a. teknisk orsak och säkerhetsskäl eller annan viktig orsak rätt att kräva, att kunden returnerar av tjänsteutbudaren hyrda apparaten eller medföljande utrustning för ombyte, förutsatt att den nya apparaten stöder kundens beställda tjänster. Om det förekommer bristfälligheter eller störningar i apparaten, som kunden hyr av tjänsteutbudaren, eller om apparaten går sönder eller försvinner, bör kunden omedelbart meddela om detta till tjänsteutbudarens kundbetjäning och på tjänsteutbudarens begäran returnera apparaten.

Om kunden kan bevisa, att apparaten inte gått sönder p.g.a. apparats felaktiga användning eller hantering, kundens slarvighet, olycka som inträffat apparaten eller annan orsak som kunden bär ansvar för, byter tjänsteutbudaren apparaten kostnadsfritt. Tjänsteutbudaren svarar inte för apparats funktion i samband med apparathelheter, som är i kundens bruk. Tjänsteutbudaren har inte heller ansvar för störningar, som tjänsteutbudaren inte kan inverka på.

Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, pantsätta, hyra eller på annat sätt överlåta apparaten till tredje part.

7. Tjänsternas leverans och installation

Tjänsten kan levereras bl.a. genom att ge kunden de koder som behövs till tjänsten. Tjänsternas i bruk tagning är möjlig vid den tjänstespecifikt angivna tidpunkten – eller om inget annat meddelats, inom en rimlig tid från leveransen. Tjänsternas leverans och användning förutsätter, att kunden har skött på sitt ansvarsområde varande installationer och deras funktion. Kunden svarar för tjänsternas slutliga i bruk tagning.

8. Tjänstens fakturering

Tjänsterna, som kunden beställt, faktureras enligt då i kraft varande prislista.

9. Avtalets giltighet

Tjänsteavtalet kan ingås som tidsbundet eller tillsvidare i kraft varande. Avtalet är i kraft tillsvidare, om inget annat överenskommit. Kunden kan säga upp ett avtal, som är i kraft tillsvidare, genom att meddela tjänsteutbudaren. Avtalet upphör då i slutet av uppsägningstiden. Tjänsteutbudaren har rätt att säga upp ett tillsvidare i kraft varande avtal skriftligen med en månads uppsägningstid.

Om avtalet är tidsbundet, är det i kraft den överenskomna tidsperioden, under vilket avtalet inte kan sägas upp. Efter sen tidsbundna avtalsperioden fortsätter avtalet som tillsvidare i kraft varande, om kunden inte senast två veckor innan eller tjänsteutbudaren senast en månad innan avtalsperiodens slut har sagt upp avtalet, så att det upphör vid slutet av den tidsbundna avtalsperioden.

Kunden har dock rätt att säga upp avtalet under den tidsbundna avtalsperioden med två veckors uppsägningstid genom att meddela om detta till kundbetjäningen, om kunden hamnat i betalningssvårigheter p.g.a. sjukdom, arbetslöshet eller motsvarande av kunden oberoende orsak. Kunden

är i detta fall skyldig att bevisa situationens läge och leverera till tjänsteutbudaren en skriftlig utredning över uppsägningens grunder.

Om kunden flyttar, kan tjänsten på kundens begäran flyttas till en annan bruksadress, om det tekniskt är möjligt. Angående flyttning av bruksadress p.g.a. kundens flyttning, bör tjänsteutbudaren meddelas om detta, varefter tillgängligheten till den nya adressen kontrolleras. Om tjänsten ej är tillgänglig till den nya adressen och kunden har meddelat tjänsteutbudaren, att saken gäller flyttning, har kunden rätt att säga upp avtalet med två veckors uppsägningstid.

För klarhetens skull poängterar parterna, att trots att avtalet upphör, krediteras kunden inte för den betalda öppningsavgiften. Kunden krediteras inte heller för andra betalda avgifter, som gäller tiden innan avtalet upphört.

10. Övriga villkor och giltighet

Förutom dessa specialvillkor tillämpas i kraft varande Centennas allmänna avtalsvillkor för konsumentkunder. Om dessa specialvillkor är motstridiga med de allmänna avtalsvillkoren, tillämpas i första hand dessa specialvillkor.

Dessa specialvillkor träder i kraft 1.11.2022. Dessa specialvillkor ersätter tidigare motsvarande avtalsvillkor. Dessa specialvillkor tillämpas även på avtal som gjorts innan villkoren trätt i kraft.

Dessa villkor är en översättning på de finskspråkiga motsvarande villkoren. I fall det finns skillnader i texternas innehåll eller tolkning, är det de finskspråkiga villkoren som gäller.