



# Allmänna avtalsvillkor

## Digitala Tjänster Konsument

Version 2.6

Giltig från och med 2024-11-01

Denna version ersätter tidigare versioner av

Allmänna avtalsvillkor utfärdade av Kalejdo Bredband AB



## 1. Allmänt

Dessa villkor gäller mellan Kalejdo Bredband AB (org. nr 556849-1665), nedan "Kalejdo", och kund "Kunden"

Dessa villkor reglerar villkoren för att nyttja någon av Kalejdos Digitala tjänster och/eller Externa tjänster som tillhandahålls av samarbetspartners ("Tjänsteleverantör") till Kalejdo men som distribueras av Kalejdo och/eller i förekommande fall kräver utrustning från Kalejdo.

Exempel på Digitala tjänster och Externa tjänster är Internettaccess, IPTV, telefonitjänster, smarta hem, larm eller digitala boendetjänster.

### Ikraftträdande och tillämpning

Villkoren träder i kraft efter att Kundens beställning av någon av Kalejdos Digitala tjänster godkänts av Kalejdo, varvid ett avtal med dessa villkor anses ha ingåtts.

Beroende på typ av Digital tjänst, kan även tillkommande särskilda villkor gälla, vilket framgår av varje Digital tjänsts tjänstebeskrivning och/eller beställningsformulär, där villkor i dessa äger företräde framför dessa Allmänna villkor.

För det fall Kund tecknat avtal om Extern tjänst med en Tjänsteleverantör, gäller i övrigt även följande:

- att Kund är införstådd med och godkänner dessa Allmänna villkor, då de utgör grund för nyttjande av Extern tjänst.
- att villkor som fastställts i Avtal med Tjänsteleverantör äger tolkningsföreträde framför dessa Allmänna villkor.

### Förutsättningar

För att ingå avtal med Kalejdo skall Kunden vara myndig, samt vara boende i fastighet ansluten till något av de bredbandsnät där Kalejdos Digitala tjänster finns etablerade.

Kalejdo förbehåller sig rätten att vägra ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning.

## 2. Avtalsvillkor

### Ängerrätt, returer och reklamation

Kunden har rätt att, inom 14 dagar från tecknande av Avtal, frånträda Avtalet genom att meddela detta till Kalejdo via kundtjänst, e-post eller post.

För utrustning gäller ångerfristen i 14 dagar från det att kunden erhållit utrustningen. Vid retur av utrustning skall denna returneras komplett och i funktionsdugligt skick. Kunden står för frakt- och transportkostnader.

För det fall kostnader i form av start-, installation- och/eller

trafikavgifter uppstått under ångerperioden, äger Kalejdo rätt att ta ut en ersättning av Kund motsvarande dessa kostnader.

För det fall leveransen omfattar utrustning och denna utrustning påvisar fel har Kunden rätt att reklamera varan. Reklamation skall göras i skälig tid, dock senast tre månader från det att felet upptäcktes.

### Ändring av villkor

Kalejdo äger rätt att ändra villkoren i Avtalet.

Kunder inom bindningstid, påverkas av ändringen först efter att bindningstiden upphör, förutom då villkorsändringar föranletts av myndighetsbeslut, ändrad lagstiftning eller ändrade förhållanden utanför Kalejdos kontroll såsom ändrad allmän prisnivå eller höjda priser från externa underleverantörer.

Ändring av villkor, skall för att anses giltiga, meddelas senast en (1) månad innan ändringar träder i kraft.

### Avtalstid

Avtalstid varierar beroende på vilken Digital tjänst Kunden tecknar Avtal om och framgår normalt av tjänstebeskrivningen och/eller beställningen (se avsnitt 6 nedan)

Avtalstid för Extern tjänst regleras i avtal mellan Kund och Tjänsteleverantör, varvid dessa Allmänna villkor är tillämpliga under motsvarande period.

### Överlåtelse

Kund äger ej rätt att, utan Kalejdo godkännande, överlåta Avtalet på annan part.

Kalejdo äger rätt att överlåta Avtalet på annan part.

## 3. Digitala tjänster och Externa tjänster

Kalejdo tillhandahåller Digitala tjänster via olika bredbandsoperatörers och stadsnätets fiberoptiska nät. En förteckning över bredbandsnät där Kalejdo finns, återfinns på [www.kalejdo.tv](http://www.kalejdo.tv).

Tjänsteleverantörer, som Kalejdo har samarbete med, tillhandahåller Externa tjänster på motsvarande sätt. Kalejdo ansvarar för distributionen av dessa tjänster och i förekommande fall den utrustning som krävs även för dessa tjänster.

### Inkoppling/aktivering

Inkoppling av Digital tjänst påbörjas omgående eller vid ett överenskommet startdatum. För det fall fördröjning av inkoppling/aktivering uppstår, skall Kund meddelas snarast och först betala avgifter efter att Digital tjänst är aktiverad av Kalejdo.

## Utrustning

För det fall Digital tjänst eller Extern tjänst kräver specifik utrustning för att fungera skall denna utrustning vara godkänd av Kalejdo.

Nyttjande av utrustning skall tillämpas på ändamålsenligt sätt, oavsett om Kunden har köpt eller hyr utrustningen av Kalejdo.

Kunden ansvarar för en korrekt installation av utrustning för nyttjande av Digital tjänst.

Kunden ansvarar även för andra förutsättningar som krävs för att nyttja Digital tjänst, såsom en fungerande fiberanslutning, CPE i bostaden, övrig utrustning (t.ex. tv-skärm, dator mm)

## Nyttjande av Digitala tjänster

Digital tjänst får endast nyttjas och tillämpas på det sätt som avses i tjänstebeskrivning och/eller beställningsformulär, normalt för enskilt bruk.

Digital tjänst får inte vidareförsäljas.

Kunden får inte nyttja Digital tjänst på ett sätt så att olägenhet kan uppstå för Kalejdo eller annan part, t.ex andra kunder.

Kunden ansvarar för att pin-koder och lösenord skyddas på tillförlitligt sätt.

Kunden ansvarar själv för att nyttjande följer lagstiftning och andra tillämpliga regler. Detta ansvar omfattar även de fall då andra, behöriga med tillträde, använder den Digitala tjänsten.

Kunden ansvar även för obehörigt nyttjande av Digital tjänst, om det visar sig att Kunden har brutit i villkor för nyttjande, eller uppsåtligen gett obehörig tillgång till den Digitala tjänsten.

## Nyttjande av Externa tjänster

Kunden förbinder sig att vid nyttjande av Externa tjänster iaktta och följa de villkor som gäller vid varje beställning av Extern tjänst, samt uppfylla de förpliktelser, bland annat betalning, som åligger Kunden gentemot berörda Tjänsteleverantörer.

## Flytt av Digital tjänst

För det fall det inte finns tekniska hinder och Kunden önskar flytta sin Digitala tjänst till annan adress, sker detta efter en flyttanmälan som skickas till Kalejdo kundtjänst.

Kalejdo äger rätt att ta ut en administrativ avgift (Flyttavgift) vilken täcker kostnader för eventuella startavgifter samt

administration. Flyttavgiften kan variera per stadsnät eller operatör, kontakta Kalejdo kundtjänst för mer information support@kalejdo.tv.

## **4. Kundservice och tillgänglighet**

### Kundtjänst för Digitala tjänster

Kalejdo upprätthåller en bemannad kundtjänst med telefonnummer 0771 19 17 00 och e-postadress support@kalejdo.tv.

Kalejdo kundtjänst hanterar samtliga frågor kring Digitala tjänster, dock ej frågor om fiberanslutning, dator- och nätverksutrustning, operativsystem eller mjukvara.

Felanmälan avseende Digitala tjänster skall ske till Kalejdo Kundtjänst.

### Kvalitet och tillgänglighet Digitala tjänster

Kalejdo ansvarar för fel i Digitala tjänster om de inte uppfyller avtalad specifikation, och skall då avhjälpa felet inom skälig tid från Kundens felanmälan.

Om fel beror på Kundens utrustning eller handhavande, om fel inte skäligen kan anses utgöra en olägenhet för Kunden eller om fel ligger helt utanför Kalejdos kontroll ansvarar Kalejdo inte för felet.

Vissa Digitala tjänster tillhandahålls av tekniska skäl efter bästa förmåga.

### Kundtjänst för Externa tjänster

Vid samtliga frågor avseende Externa tjänster, hänvisas till respektive Tjänsteleverantörs kundservice-funktion.

Felanmälan avseende Externa tjänster skall alltid ske till den Tjänsteleverantör Kunden har avtal med.

## **5. Ersättning och betalningar**

Kunden skall till Kalejdo erlägga fasta och rörliga avgifter i enlighet med gjord beställning av Digital tjänst.

Aktuell information om priser och avgifter finns på [www.kalejdo.tv](http://www.kalejdo.tv).

### Betalningsvillkor

Avgifter för Digitala tjänster debiteras normalt månadsvis eller kvartalsvis i förskott, med 30 dagars kredittid.

Kalejdo förbehåller sig rätten att ta ut en administrativ avgift (Fakturaavgift) för fakturering. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsavgift såväl som påminnelse- och inkassoavgifter enligt lag.

Om Kunden har valt att få fakturor via e-post och Kundens e-postadress är felaktig, äger Kalejdo rätt att skicka pappers-

faktura till Kunden inklusive därtill kommande faktureringsavgifter.

### Begränsning av Digitala tjänster och Externa tjänster

Om betalning inte kommit Kalejdo tillhanda senast 10 dagar efter den förfallodag som anges på fakturan förbehåller sig Kalejdo rätten att avbryta eller begränsa Kundens tillgång till eller användande av såväl Digitala tjänster som Externa tjänster.

Vid återaktivering av Digital tjänst har Kalejdo rätt att ta ut en administrativ avgift (Återaktiveringsavgift), vilken framgår av Kalejdos hemsida.

Kalejdo förbehåller sig även rätten att avbryta eller begränsa Kundens tillgång till eller användande av Digitala tjänster och Externa tjänster på uppdrag av tjänsteleverantörer om Kund inte erlagt betalning 10 dagar efter tjänsteleverantörens förfallodag.

## **6. Avtalstider, uppsägning och avstängning**

### Löpande avtal

Avtalet gäller tillsvidare såvida den Digitala tjänsten inte beställts med bindningstid (se nedan), vilket skall framgå av tjänstebeskrivning och/eller beställningsformulär.

Parterna har rätt att säga upp Avtalet, med en (1) kalendermånads uppsägningstid, dvs Digital tjänst avslutas vid utgången av efterföljande hela kalendermånad.

### Avtal med bindningstid

För det fall bindningstid har avtalats, äger Parterna rätt att säga upp Avtalet, med en (1) kalendermånads uppsägningstid, efter bindningstidens utgång.

Efter bindningstidens utgång förlängs avtalet tillsvidare med en (1) kalendermånads uppsägningstid (enligt ovan).

För det fall Kunden önskar säga upp avtalet under pågående bindningstid är Kunden skyldig att betala återstående avgifter för gällande bindningstid.

### Uppsägning av avtal

Uppsägning av avtal skall ske skriftligen eller via telefon till Kalejdo Kundtjänst. Uppsägning av Extern tjänst skall ske enligt Tjänsteleverantörens instruktioner.

Vid uppsägning av avtalet och i förekommande fall, skall Kunden ansvara för att utrustning som lånats av Kalejdo returneras.

### Förtida uppsägning

Kalejdo äger rätt att säga upp Digital tjänst med omedelbar verkan i följande fall:

- Om Kalejdo efter kreditprövning av Kunden bedömer att betalningsförmåga kan ifrågasättas;
- Om Kalejdos tekniska förutsättningar att distribuera Digital tjänst upphör utanför Kalejdos kontroll, t.ex. om Kundens fastighet inte längre är ansluten;
- Om Kunden har kommit på obestånd eller kan i övrigt inte förväntas fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet;
- Om Kunden uteblivit med betalning enligt avsnitt 5 ovan, utan att vidta rättelse inom skälig tid;
- Om Kunden konstaterats nyttja Digital tjänst i strid med dessa villkor;

Om ändringar av dessa villkor eller ändringar i Digital tjänst såväl som dess pris, innebär nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med en (1) kalendermånads uppsägningstid under förutsättning att uppsägningen sker senast tre (3) månader efter det att ändringen aviseras. Säger Kunden upp Avtalet till upphörande efter att de ändrade villkoren trätt i kraft, är Kunden bunden av de ändrade villkoren tills den dag då Avtalet upphör. Om Kunden inte säger upp avtalet anses Kunden ha accepterat de aviserade ändringarna.

### Avstängning av Digital tjänst

För det fall Kalejdo misstänker att Kunden ej nyttjar Digital tjänst enligt principerna i dessa villkor, äger Kalejdo rätt att stänga av Digital tjänst med omedelbar verkan. Detta skall ske först efter att Kunden aviseras om misstanken och fått skälig tid att vidta rättelse.

Vid återaktivering av Digital tjänst har Kalejdo rätt att ta ut en administrativ avgift (Återaktiveringsavgift), vilken framgår av Kalejdos hemsida.

### Boende med Gruppanslutning

För det fall Kund bor i en fastighet där en så kallad Gruppanslutning tecknats av t.ex. fastighetsägaren, bostadsrättsföreningen eller samfälligheten, som ger tillgång till vissa Digitala tjänster kollektivt för alla boende, gäller för dessa tjänster den avtals- och uppsägningstid som regleras i sådant avtal.

## **7. Ansvar**

### Kundens rätt till ersättning vid fel

Kunden har rätt till prisavdrag om Digital tjänst inte har kunnat användas på grund av fel som beror på Kalejdo, som felanmäls på korrekt sätt och där Kunden medverkat i felsökning enligt Kalejdos instruktioner.

Prisavdrag är begränsat till den del av avgift för Digital tjänst som motsvarar felets varaktighet, räknat från Kundens fel-

anmälan.

För utrustning som köps lämnar Kalejdo normalt två (2) års garanti.

### Ansvarsbegränsning

Kalejdo ansvarar endast för direkt skada som Kalejdo, eller någon som Kalejdo ansvarar för, åsamkat Kunden genom vårdslöshet.

Kalejdo ansvarar inte för indirekt skada eller förlust, såsom utebliven vinst eller andra följdsador.

Kalejdo ansvarar inte för skador som uppkommer som en följd av innehålllet i den information som kan komma att distribueras via Digitala tjänster, ej heller för skadlig kod, datavirus, obehöriga intrång, förlust av data, förvanskning av data eller Kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.

### Force majeure

Part är befriad från ansvar, skadestånd eller andra påföljder för bristande fullgörelse av sina avtalsförpliktelser om fullgörandet av förpliktelsena förhindras eller avsevärt försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat förutse eller råda över.

Som befriande omständighet skall bland annat avses arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, sabotage, extrema väderförhållanden, invasion av utomjordingar, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät eller annan liknande omständighet.

### **8. Meddelanden**

Meddelanden till Kund kan ske via e-post, brev och/eller SMS.

Meddelanden till Kalejdo kan ske via e-post (support@kalejdo.tv) eller brev (Kalejdo Bredband AB, Hedeforsvägen 9, 443 61 Stenkullen).

Meddelande som skickat per e-post och SMS anses ha nått motparten samma dag som det sänds. Brev som skickas anses ha nått motparten tre (3) vardagar efter att det sänts.

### **9. Personuppgifter**

#### Informationsansvar

Det åligger Kunden att tillse att Kalejdo har de person- och adressuppgifter som är nödvändiga för att upprätthålla leveransen av Digitala tjänster och i förekommande fall Externa tjänster (se mer avseende Personuppgifter nedan).

#### Hantering av Personuppgifter

Personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med Da-

taskyddsförordningen (GDPR), och endast i den omfattning som är nödvändig för uppfyllandet av Kalejdos åtaganden enligt dessa villkor. Kalejdo hanterar följande personuppgifter: Namn, Adress, Kontaktuppgifter (telefon, e-post), Personnummer. Kalejdo upprätthåller följande register:

1. Kundregister (som håller reda på vilka Digitala tjänster och Externa tjänster respektive kund nyttjar),
2. Faktureringsregister (för fakturering som sker via Kalejdo),
3. Sändningslistor (för sändningar av Utrustning)
4. Ärendelistor (för kundtjänstärenden)

Register 1 och 2 omfattar Personuppgifter endast så länge Kund nyttjar Digitala tjänster och i förekommande fall Externa tjänster. Register 3 och 4 raderas tolv (12) månader efter avslutad sändning eller avslutad kundtjänstärende.

Kalejdo överför Personuppgifter i register 1 och 2 ovan till tredje part samt kan överföra enstaka ärenden i register 4 ovan. Kalejdo har tecknat ett avtal med dessa parter som reglerar deras skyldigheter enligt Dataskyddsförordningen. Dessa parter finns listade på [www.kalejdo.tv](http://www.kalejdo.tv).

Personuppgifterna kan användas i marknadsföringssyfte som har direkt koppling till de Digitala tjänster och Externa tjänster som Kalejdo förmedlar och som anslutna Tjänstleverantörer erbjuder. Kunden har rätt att särskilt begära att uppgifterna inte används för marknadsföring.

Om Kunden vill få information om vilka personuppgifter om honom eller henne som behandlas av Kalejdo kan Kunden begära detta hos Kalejdo. Kund äger även rätt att få sina personuppgifter rättade eller raderade. Kund kontaktar då Kalejdo kundtjänst (se nedan).

### **10. Tillämplig lag och Tvist**

Svensk lag äger tillämpning. Kunden kan välja att vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden, eller till allmän domstol, vid tvist med anledning av dessa villkor.



Kalejdo Bredband AB  
Hedeforsvägen 9  
443 61 Stenkullen

Tel: 0771 19 17 00  
Mail: [support@kalejdo.tv](mailto:support@kalejdo.tv)

# Särskilda avtalsvillkor

## Digitala Tjänster Tjänstespecifikt



### **Allmänt**

Dessa kompletterande Särskilda avtalsvillkor gäller när tillämpliga, dvs för de fall nedanstående Digitala tjänster nyttjas inom ramen för det avtal som tecknats med Kalejdo.

De Särskilda avtalsvillkoren gäller såväl som för individuella Kunder (privathushåll) som Kollektivkunder (fastighetsägare, bostadsrättsföreningar, samfälligheter) som tecknar Gruppanslutning.

### **Digital tjänst - TV**

#### Tv-utbud i valda paket

Kund och Kollektivkund är införstådd med att tv-utbudet, dvs ingående tv-kanaler i ett kanalpaket, kan variera över tid. Ändringar skall inte anses utgöra en väsentlig ändring av Digital tjänst. Kalejdo skall sträva efter att antalet kanaler skall vara oförändrat under Avtal med bindningstid.

#### Tv-portalen

Som en del av tv-tjänsten tillhandahåller Kalejdo en grafisk tv-portal med ett antal tv-specifika funktioner, såsom programdata, schemaläggning, föräldrakontroll, favoritlistor och navigering och för vissa abonnemang även play-tjänster (möjlighet att se tablåprogram i efterhand).

Kalejdo äger rätt att löpande förändra tv-portalens funktioner.

#### Tilläggstjänst Info&Anslag

För vissa Gruppanslutningar tillhandahålls en informationstjänst som gör det möjligt för Kollektivkund att publicera information och posta anslag på tv-portalen.

Funktionen tillhandahålls löpande men Kalejdo äger rätt att avsluta denna funktion med en (1) månads uppsägning.

#### Inspelningar

Vissa digital-tv-boxar möjliggör inspelning. För det fall Kunden nyttjar en digital-tv-box med inspelningsfunktion är denne införstådd med att Kalejdo inte ansvarar för inspelat

materials tillgänglighet över tid, samt att inspelningsfunktionen endast syftar till att tillgängliggöra material under en begränsad tid efter att det sänts samt så länge digital-tv-boxen är aktiverad för kanal som inspelning avser.

### **Digital tjänst - Bredband**

Vald hastighet (Mbps) framgår av tjänstebeskrivning och/eller beställningsformulär. Den överföringshastighet med vilken Kunden eller den Boende är uppkopplad med är ungefärlig och kan därför variera.

### **Digital tjänst - BOTjänsten™**

För vissa Gruppanslutningar tillhandahålls BOTjänsten™ som möjliggör digital kommunikation med och för de Boende.

Det åligger Kollektivkunden att utse en behörig kontaktperson som får inloggning till den administrationsportal som hör till BOTjänsten™.

#### Mobilapplikation

BOTjänsten™ är en Digital tjänst som för närvarande är tillgänglig via mobilapplikationen Kalejdo Hemma. För att Boende skall kunna nyttja BOTjänsten™ krävs därför en mobiltelefon med ovanstående mobilapplikation nerladdad samt ett aktivt mobilabonnemang.

Kalejdo förbehåller sig rätten att ändra mobilapplikationens funktion och utformning löpande.

#### Adminportalen

En del av BOTjänsten™ är en webbaserad administrationsportal, där Kollektivkunden kan hantera de funktioner som ingår, samt administrera de Boende som skall nyttja BOTjänsten™.

Det åligger Kollektivkunden att säkerställa att inloggningsuppgifter för administratören hanteras på ett säkert sätt.

Kalejdo tillhandahåller en kundtjänstfunktion för administratören.