

Play+ tjänstebeskrivning och särskilda villkor – Konsumentkund

1. Allmänt

Dessa särskilda villkor tillämpas på avtalet mellan Ålands Telekommunikation Ab ("Ålcom") och en fysisk person ("Kunden"), vilket avser tillhandahållande av TV-tjänster enligt nedanstående villkor. Avtalet mellan Ålcom och Kunden ("avtalet") består, utöver dessa särskilda villkor, av Ålcoms allmänna villkor, beställningsvillkor samt vid var tid gällande prislista. De allmänna villkoren som gäller finns tillgängliga på Ålcoms webbplats.

Definitioner av termer och begrepp som används i de allmänna villkoren tillämpas även i dessa särskilda villkor.

2. Tjänstebeskrivning

2.1. Play+ IPTV-tjänsten

Play+ IPTV-tjänsten möjliggör strömning över internet av TV-kanaler samt tilläggstjänster såsom betal-TV och programbibliotek. Tjänsten kan användas via Play+ IPTV-box eller kompatibel smart-TV-applikation. Antalet samtidiga användare är begränsat.

Tjänsten tillhandahåller Kunden de valda digitala TV-tjänsterna (t.ex. Catch up programbibliotek). Tjänsten ansluts och används antingen via det fysiska nät som förbinder den anslutning som Kunden använder för nyttjande av tjänsten med det allmänt tillgängliga fasta tele-nätet ("abonnentnät"), eller via husnätet/bredbandsnätet som är installerat i den fastighet där Kunden använder tjänsten ("husnät"). Användning av tjänsten förutsätter en Play+ IPTV box som installeras i anslutning till Kundens TV apparat. Utan boxen kan tjänsten inte användas. Tjänsten kan dessutom användas via Play+ IPTV applikationen i kompatibla smart TV enheter. Play+ IPTV tjänsten kan användas med samma användaruppgifter i hushållets Play+ IPTV boxar samt i Play+ IPTV applikationen. Antalet samtidiga användare av Play+ IPTV tjänsten är begränsat.

Play+ IPTV-applikationen är i första hand utvecklad för Android TV (från version 9), samt även kompatibel med Apple TV, LG WebOS och Samsung Tizen. Full kompatibilitet kan inte garanteras för alla modeller, samt att skillnader mellan applikationerna och dess funktioner på de olika plattformarna kan förekomma.

2.2. Play+ mobilapplikationer

Mobilapplikationerna kan användas i hushållets enheter med samma kontouppgifter. Tjänsten fungerar endast inom EU/EES-området och förutsätter giltig Play+ IPTV-prenumeration.

Play+ mobilapplikationerna är kompatibla med operativsystemen Android och iOS. Tjänsten fungerar endast inom EU/EES området. Användning av tjänsten förutsätter en giltig Play+ IPTV prenumeration. Vid uppsägning av Play+ IPTV prenumerationen upphör även rätten att använda tjänsten via Play+ mobilapplikationerna.

2.3. ReTV-tjänst

ReTV gör det möjligt att se vissa program 2-7 dygn bakåt i tiden. Funktionen är inte tillgänglig för alla kanaler på grund av upphovsrättsliga begränsningar.

2.4. Nättinspelning

Kunden får använda nättinspelning endast för att spela in material för privat bruk. Kunden får dock inte använda nättinspelning för att skapa permanenta inspelningar. Ålcom fastställer lagringstiden för nättinspelningar. Ålcom har rätt att ändra nättinspelningens funktioner, såsom tillgängligt lagringsutrymme, inspelningsbara kanaler samt tidpunkten för när lagring av inspelat material upphör. Ändringar av lagringstidens slutdatum påverkar inte de slutdatum som Kunden redan har fastställt för inspelat material. Ålcom ansvarar inte för bevarande av inspelat material eller för att inspelning misslyckas. Kunden får använda nättinspelning och ta del av inspelat material endast så länge som Kunden har ett giltigt avtal med Ålcom avseende nättinspelningstjänsten.

3. Prenumerationsperiod och uppsägning

Tjänsten debiteras per påbörjad kalendermånad. Tjänsten saknar bindningstid och särskild uppsägningstid. För tilläggs paket kan tjänstespecifika bindnings eller uppsägningstider gälla. Dessa anges i samband med beställning av respektive tilläggs paket. Filmer som beställs via Play+ IPTV tjänsten debiteras per film i form av dygnshyra och omfattas inte av någon särskild abonnemangsperiod. För andra interaktiva tjänster gäller normalt ingen abonnemangsperiod. Om abonnemangsperiod förekommer är bindnings och uppsägningstider desamma som för grundtjänsten.

4. Förutsättningar för beställning och ångerrätt

En grundläggande förutsättning för att beställa tjänsten är att Kunden i sitt hushåll har tillgång till en bredbandsanslutning som tillhandahålls av Ålcom eller annan godkänd bredbandsleverantör och som har tillräcklig överföringskapacitet för att utan störningar överföra TV signalen via bredbandsanslutningen. Ålcom kontrollerar de grundläggande förutsättningarna för beställning i samband med att beställningen görs.

Kontrollens art är preliminär och utgör således ingen garanti för att tjänsten fungerar felfritt på Kundens anslutning. Kunden ansvarar på egen bekostnad för dataförbindelser, utrustning, applikationer samt för att dataförbindelsen har tillräcklig prestanda. Detta omfattar även informations säkerhet. För att kunna använda Play+ IPTV tjänsten ska Kunden anskaffa den Play+ IPTV box som anvisas av Ålcom. Boxar från andra tillverkare eller försäljare får inte anslutas, om de inte i förväg har godkänts av Ålcom. För den Play+ IPTV box som levereras gäller den garanti som tillverkaren eller leverantören tillhandahåller. Ålcom uppdaterar fortlöpande programvaran i den till TV apparaten anslutna Play+ IPTV boxen samt i Play+ IPTV applikationen. Därför ska de enheter som används för Play+ IPTV tjänsten vara anslutna till bredbandsnätet för att kunna ta emot de senaste programuppdateringarna. Om Kunden inte är nöjd med tjänstens kvalitet kan beställningen sägas upp inom 14 dagar från beställningsdagen ("ångertid").

5. Användning av tjänsten

Kunden ska använda abonnemanget och tillhörande tjänster i enlighet med de instruktioner som Ålcom tillhandahåller Kunden. Kunden får inte kopiera eller sälja vidare TV program eller filmer som ingår i avtalet, och inte heller på annat sätt använda dem kommersiellt eller på ett sätt som kränker andras rättigheter, exempelvis upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter. Tjänstens innehåll får inte användas för offentlig visning eller göras tillgängligt för allmänheten. Kunden eller den utrustning, applikation eller det system som Kunden använder får inte orsaka fel, störningar eller överbelastning hos Ålcom. Om fel, störning eller belastning uppstår är Kunden skyldig att utan dröjsmål och på egen bekostnad vidta nödvändiga åtgärder för att avhjälpa eller undanröja felet, störningen eller belastningen. Innehållet är skyddat enligt upphovsrättslagstiftning, internationella avtal samt eventuell annan tillämplig lagstiftning. Tredje part innehar upphovsrätt och andra rättigheter till innehållet. Ålcom har rätt att anonymt samla in tittardata avseende tjänstens innehåll för utvecklings och marknadsföringsändamål. Ålcom ansvarar inte för innehållet, dess tillgänglighet eller förändringar i innehållet. Om inte annat skriftligen avtalats tillämpas i första hand de villkor som fastställts av rättighetsinnehavaren till innehållet. På grund av upphovsrättsliga skäl eller begränsningar i överföringstekniken kan det förekomma skillnader i innehållsutbudet mellan Play+ IPTV tjänsten via STB, Smart-TV applikationer och Play+ mobilapplikationerna. Programvara som har sitt ursprung utanför Finland kan innehålla bildprogram som kan vara skadliga för barns utveckling, och programmen i sådan programvara har inte klassificerats och märkts i enlighet med finsk lagstiftning. Alla program som tillhandahålls via tjänsterna har inte klassificerats och märkts i enlighet med lagen om bildprogram (17.6.2011/710).

6. Användaruppgifter

För användning av tjänsten krävs användaruppgifter. Kundens rätt att använda användaruppgifterna upphör när kundavtalet upphör att gälla. Användaruppgifterna är personliga för Kunden. Kunden är skyldig att skydda användaruppgifterna mot obehörig användning. Kunden ska utan dröjsmål underrätta Ålcom om användaruppgifterna förloras eller om en tredje part obehörigen använder tjänsten. En eventuell PIN kod som krävs för att beställa avgiftsbelagda tjänster inom Play+ IPTV prenumerationen ska behandlas såsom ett värdebevis. Kunden ansvarar för att PIN koden och eventuell lösenord förvaras på ett säkert sätt. Kunden ansvarar för de kostnader som debiteras Kundens faktura och som uppkommer till följd av att Kundens PIN kod används av obehörig part.

7. Programvara

Användning av Play+ IPTV och mobilapplikationerna förutsätter att vissa applikationer installeras på Kundens enheter. Upphovsrätten och andra rättigheter till applikationerna tillhör programvaruleverantören eller tredje part. Ålcom ansvarar inte för programvaran. Om inte annat följer av tvingande lagstiftning lämnar Ålcom inga garantier avseende programmets felfrihet, tillförlitlighet eller innehåll. I första hand tillämpas programvarans egna licensvillkor. I andra hand beviljas Kunden en begränsad, icke exklusiv och icke överlåtbar nyttjanderätt till programvaran. När kundavtalet upphör ska Kunden omedelbart upphöra med användningen av programvaran och avinstallera de applikationer som installerats på Kundens enheter samt radera alla kopior av dessa.

8. Personuppgifter

Ålcom eller dess företrädare har rätt att samla in, behandla och anonymiserade uppgifter om Kunden samt uppgifter om Kundens användning av tjänsten och betendedata i syfte att utveckla tjänsten samt för att kunna rikta och personalisera marknadsföring och erbjudanden till Kunden, såvida Kunden inte uttryckligen har motsatt sig sådan marknadsföring. Sådana uppgifter kan delas med tredje part i anonymiserad eller aggregerad form. Ålcom skickar nyheter och meddelanden om ändringar som rör tjänsten till den e postadress som Kunden har uppgett till Ålcom i samband med beställning av tjänsten

9. Betalning

Avgifter fastställs i enlighet med vid var tid gällande prislista för tillsvidareavtal samt i enlighet med den prislista som gäller vid beställningstillfället för tidsbundna avtal och/eller tjänster. Om Kunden anser att de kostnader som debiterats Kunden är felaktiga ska Kunden utan dröjsmål underrätta Ålcom om detta.

10. Begränsning och avstängning

Ålcom har rätt att utan att höra Kunden tillfälligt avbryta eller begränsa tillgången till tjänsten, om detta är nödvändigt för (a) utveckling, underhåll, justering, testning eller uppdatering av tjänsten, (b) säkerställande av störningsfri drift av tjänsten eller kommunikationsnätet, (c) övervakning av informationssäkerhet eller dataskydd, (d) förebyggande av eller säkerställande av efterlevnad av lag, myndighetsföreskrift, god sed, upphovsrätt eller annan rättighet, eller (e) av annan motsvarande orsak. Ålcom strävar efter att genomföra avbrott eller begränsningar enligt punkt (a) vid en tidpunkt som medför så liten olägenhet som möjligt för Kunden samt att i förväg informera om avbrottet via tjänsten eller på annat ändamålsenligt sätt. Om andra avbrott eller begränsningar informerar Ålcom Kunden via tjänsten eller på annat ändamålsenligt sätt utan onödigt dröjsmål. Ålcom har rätt att utan att höra Kunden förhindra eller begränsa Kundens användning av tjänsten, om (a) Kunden konstateras vara insolvent, (b) Kunden inte har betalat förfallen faktura inom 14 dagar från det att betalningspåminnelse har skickats, (c) Kunden uppenbart utan behov eller på ett onormalt sätt belastar tjänsten eller kommunikationsnätet, (d) Kunden orsakar störningar eller annan olägenhet i tjänsten eller kommunikationsnätet eller för andra kunder eller tredje part, (e) Kunden utgör ett uppenbart hot mot informationssäkerheten eller dataskyddet, (f) Kunden bryter mot lag, myndighetsföreskrift, god sed, upphovsrätt eller andra rättigheter, (g) Kunden inte följer kundavtalet eller de instruktioner som har lämnats, eller (h) om det föreligger någon annan motsvarande orsak. Ålcom underrättar utan dröjsmål Kunden via SMS, epost eller på annat ändamålsenligt sätt om att användningen har förhindrats eller begränsats.[HS1.1][TB1.2][HS1.3][1.4]

11. Ansvarsbegränsning

Ålcom är skyldigt att ersätta Kunden för direkta skador som uppkommit till följd av Ålcoms avtalsbrott. Om Kunden har erhållit gottgörelse eller annan ersättning med anledning av avtalsbrottet, är Ålcom endast skyldigt att ersätta skadan till den del den överstiger sådan gottgörelse eller annan ersättning. Vid hot om eller inträffad skada ska Kunden vidta de åtgärder som skäligen kan krävas för att förebygga eller begränsa skadan. Om Kunden underlåter att vidta sådana åtgärder ansvarar Ålcom inte för skada till den del den hade kunnat undvikas utan Kundens försummelse. Ålcom ansvarar inte för indirekta skador. Som indirekt skada anses exempelvis utebliven nyttjandefördel eller inkomstbortfall. Ålcom ansvarar inte för förseningar, skador eller kostnader som beror på (a) felaktiga eller bristfälliga uppgifter som Kunden lämnat, (b) Kundens eller tredje parts handling eller underlåtenhet, (c) utrustning, programvara, system eller motsvarande som Kunden eller tredje part ansvarar för, (d) innehållet, (e) tredje parts tjänster eller material, (f) agerande som strider mot lag, myndighetsföreskrift, god sed, kundavtal

eller lämnade instruktioner, (g) sedvanliga fel, störningar, brister eller avbrott i tjänsten, (h) andra mindre fel, störningar eller brister som inte har väsentlig inverkan på användningen av tjänsten, (i) överbelastningsattacker, dataintrång, virus, skadlig programvara eller andra cyberattacker, eller (j) skada som uppstår till följd av en skadehändelse. Ålcoms sammanlagda ersättningsansvar för samtliga skador och kostnader är begränsat till ett belopp motsvarande högst den månadsavgift som tas ut för tjänsten vid tidpunkten för avtalsbrottet, inklusive eventuell gottgörelse, eller – om någon månadsavgift inte tas ut – den grundavgift som debiteras för en faktureringsperiod och som till sitt belopp motsvarar månadsavgiften. Krav på ersättning ska framställas till Ålcom inom skälig tid från det att ersättningsgrunden uppkom eller borde ha kommit Kunden till kännedom. Skälig tid är högst tre (3) månader från det att ersättningsgrunden uppkom eller borde ha kommit Kunden till kännedom.

12. Ändringar i tjänsteutbud

Ålcom strävar efter att fortlöpande utveckla, förbättra och uppdatera tjänsten i syfte att erbjuda bästa möjliga kundupplevelse. I detta arbete samarbetar Ålcom med underleverantörer som på uppdrag av Ålcom bland annat övervakar innehåll som förmedlas via tjänsten. Detta innebär att tjänstens omfattning, typ, utbud och innehåll kan komma att förändras över tid. Ändringarna kan till exempel avse kanalutbud, kanalinhåll och interaktiva tjänster. Utvecklingsarbetet kan omfatta tester och pilotanvändning av olika funktioner. Tjänsten kan innehålla funktioner som tillhandahålls i test eller försöksstadium. Dessa funktioner kan göras tillgängliga för Kunden utan särskild avgift, utan att utgöra en del av Play+ IPTV prenumerationen. Funktioner i teststadium är i regel tidsbegränsade och kan upphöra utan föregående meddelande. Ändringar i kanalutbudet meddelas Kunden via e post, SMS, post eller genom information som publiceras på Ålcoms webbplats, senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på omständigheter utanför Ålcoms kontroll kan informationen lämnas med kortare varsel. I särskilda situationer kan information lämnas i efterhand. Med "särskilda situationer" avses bland annat myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning, tekniska fel i utrustning samt ändring eller upphörande av avtal.

13. Övriga villkor

Dessa villkor kompletterar Ålcoms allmänna villkor för konsumenttjänster.

