

Särskilda villkor – Konsument - för Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och Mobilt Bredband) hos Telelo AB
Giltiga fr.o.m. 2016-12-05

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telelo AB, organisationsnummer 556847-7284 ("Telelo") Box 1045, 621 21 Visby, Kundenservice: Tel 0775 – 170 440 www.Telelo.se och fysisk person ("**Kunden**") avseende Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och/eller Mobilt Bredband) enligt vad som närmare framgår nedan ("**Tjänsten**"). Avtalet mellan Telelo och Kunden om Tjänsten ("**Avtalet**") består utöver dessa Särskilda villkor även av Telelos Allmänna villkor, Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislista. Gällande Allmänna villkor finns att ta del av på Telelos hemsida (www.Telelo.se) eller kan beställas från Telelos Kundenservice.

1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i Allmänna villkoren ska tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten gör att Kunden kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via en mobilterminal.

2.2 Mobilnätet som används för Tjänsten har varierande täckning över landet. Telelo kan därför inte garantera att täckning finns vid varje tillfälle på varje enskild plats.

2.3 Telelo tilldelar Kunden ett SIM kort med nummer och säkerhetskoder.

2.4 Vad gäller mobiltelefoni har Kunden möjlighet att använda Tjänsten för nödsamtal och lokalisering inom Sverige (även om SIM-kortet saknas eller inte fungerar) under förutsättning att Kunden använder en fungerande mobiltelefon och att det finns mobilnätstäckning där Kunden befinner sig. Möjligheten till nödsamtal och lokalisering kan dock vara begränsad eller förhindrad på grund av omständighet utanför Telelos kontroll. Telelo ansvarar inte heller för att nödsamtal och lokalisering fungerar utomlands eller via tredjepartsapplikation (t.ex. mobil VoIP).

2.5 Tjänstens lägsta kvalitet kan påverkas av faktorer såsom väder, topografi, användning inomhus, avstånd till basstation och liknande, begränsningar genom tekniska åtgärder av vissa tillämpningar eller tjänster som tillhandahålls av någon annan än Telelo, och att konsumenten använder flera tjänster från Telelo eller annan/andra leverantör/leverantörer samtidigt eller att det finns flera samtidiga användare i samma område.

2.6 Tjänstens egenskaper vad avser bl.a. maximal överföringshastighet och normalhastighet beskrivs i Beställningsvillkoren. Med normalhastighet för mobil bredbandsanslutning avses Telelos kvalificerade uppskattning utifrån kunskap om Telelos leverantörers nät (t.ex. frekvensinnehav, tekniska lösningar eller pågående utbyggnad), Telelos kunder (t.ex. antalet abonnenter, val av terminaler, typ av abonnemang) samt förutsättningar som är operatörsoberoende (t.ex. geografi, fysik, teknik och standarder). Uppskattningen tar sikte på normala förhållanden och genomsnittlig användning, när kunden befinner sig inom Telelos täckningsområde. Flera av förutsättningarna är dynamiska till sin karaktär och ändras fortlöpande, vilket

gör att förekommande uppgifter om normalhastigheter kan justeras efter hand för att bli så rättvisande som möjligt. Uppgift om normalhastighet speglar inte nödvändigtvis den enskilda användarens upplevelse. Användarens val av utrustning kan exempelvis begränsa den upplevda hastigheten. Normalhastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användare faktiskt får vid varje tillfälle, utan är en uppskattning av vad användaren normalt kan förvänta sig av den valda Tjänsten.

3. Leverans av Tjänsten

3.1 Om Avtalet har ingåtts på distans levereras Tjänsten normalt inom 3 arbetsdagar från Ångerristens upphörande. Om Avtalet inte har ingåtts på distans eller via hemförsäljning utan t.ex. i en butik, levereras Tjänsten normalt omedelbart. Vid Kundens begäran om portering av nummer från annan operatör till Telelo, ska Telelo tillhandahålla Tjänsten senast tre arbetsdagar efter att överlämnande av numret har skett till Telelo. Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att Avtalet är bindande för Kunden, oberoende av om sådan portering kan utföras eller inte.

3.2 För försändelse som skickats till Kund per post och som inte har lösts ut och har gått i retur till Telelo, har Telelo rätt att debitera en avgift enligt gällande prislista för att täcka Telelos frakt- och administrationskostnader. Detta gäller även om Kunden utövar sin ångerrätt om Avtalet har ingåtts på distans eller via hemförsäljning (se Allmänna villkor) innan försändelse har lösts ut.

4. Användning av Tjänst

Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telelo eller annan. Att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Telelos kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t.ex. nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal, utgör otillåten användning av Tjänst. Även att använda Tjänsten som växelfunktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t.ex. via sms eller mms) utgör otillåten användning av Tjänst. Vid otillåten användning av Tjänst har Telelo rätt att vidta åtgärder enligt punkt 5.2 i Allmänna villkor.

5. Terminaler

5.1 Kunden har möjlighet att, utöver Tjänsten, även köpa en mobilterminal från Telelo

5.2 Telelo reserverar sig för slutförsäljning av den terminal Kunden har beställt.

5.3 För levererade terminaler gäller respektive tillverkarens garantivillkor, vilka medföljer varje leverans. Telelo åtar sig inget ansvar för fel och brister utöver vad som följer av respektive tillverkarens garantivillkor. Telelos ansvar för terminaler är även begränsat i enlighet med vad som framgår av Telelos Allmänna villkor.

5.4 Om Kund som ingått avtal om Tjänsten inklusive köp av terminal på distans eller via hemförsäljning, använder sin ångerrätt, är Kunden skyldig att på egen bekostnad returnera terminalen till Telelo. Om Kunden

underlåter att göra detta kommer Telelo att fakturera Kunden för terminalens värde.

6. Övrig utrustning

6.1 Telelos tillhandahållande av vissa Tjänster för Mobilt Bredband förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad, såsom t ex router och modem. Såvida inte annat skriftligen överenskommit mellan Telelo och Kunden, lånar Kunden sådan utrustning av Telelo under avtalstiden. All utrustning som Kunden lånar av Telelo ska återlämnas till Telelo efter Avtalets upphörande i enlighet med Telelos anvisningar.

6.2 Telelo förbehåller sig rätten att utföra konfigurationsändringar i samt uppgraderingar av utrustning under den tid som utrustning är ansluten mot Tjänsten.

7. SIM-kort

7.1 SIM-kort och koder ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Telelo ska omedelbart meddela om det kan misstänkas att obehörigt fått kännedom om kod, så att SIM-kortet kan spärras.

7.2 Ingrepp i SIM-kort eller försök därtill är inte tillåtet.

7.3 Om Kunden förlorar SIM-kort eller orsakar att det blir obrukbart tillhandahåller Telelo på begäran ett nytt SIMkort, under förutsättning att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vad var tid gällande prislista.

7.4 Av tekniska skäl kan SIM-kort bli obrukbart även om Kunden uppfyller sina åtaganden. Telelo ska då underrättas och tillhandahåller ett nytt SIM-kort utan kostnad. Kunden har inte rätt till annan ersättning från Telelo på grund av att SIM-kort varit obrukbart.

7.5 För att skydda såväl Kunden som Telelo har Telelo rätt att spärra SIM-kort om Telelo har skäl att misstänka att SIM-kort används av obehörig. SIM-kort aktiveras så snart Telelo fått bekräftat av Kunden att några oegentligheter inte föreligger.

7.6 Kunden har inte rätt till nedsättning av avgift för den tid SIM-kort varit spärrat eller obrukbart.

7.7 Om SIM-kort förloras ska Kunden omedelbart meddela Telelo härom och begära att SIM-kortet spärras. Kunden ansvarar för och ska erlägga ersättning för all (egen och annans) användning av Tjänsten fram till dess att Kundens begäran om spärr av SIM-kortet har mottagits av Telelo. Telelo ansvarar för de eventuella kostnader för obehörigt användande som uppstår efter den tidpunkt som Telelo mottar begäran om att spärra SIM-kortet, förutsatt att Kunden inte agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

8. Användning av terminaler

8.1 SIM-kort får endast användas i interimsgodkända eller typgodkända terminaler.

8.2 Telelo fransäger sig ansvar för skada som beror på terminal som inte tillhandahållits av Telelo.

8.3 Telelo förbehåller sig rätten att på begäran från behörig polismyndighet spärra terminal.

8.4 Telelo har rätt att avvisa anrop från terminaler eller tjänster/SIM-kort som

medför störningar i Telelos (eller Telelos underleverantörs) nät.

9. Ansvar för information, m.m.

Telelo ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Telelo. Telelo ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Telelos hemsida, sin personliga hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internetaktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses i dessa Särskilda villkor såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida. Telelo ansvarar inte heller för innehållet i samtal eller meddelanden (t.ex. sms och mms) som Kunden genomför via Tjänsten.

10. Reservation av nummer

Om Telelo erbjuder reservation av nummer har Telelo rätt att ta ut ersättning enligt vid var tid gällande prislista för sådan reservation.

11. Ersättning vid fel eller avbrott i Tjänst

Om Tjänsten drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, har Kunden rätt till avdrag i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Telelos Kundservice. Har felet eller avbrottet varat minst fem (5) dygn i följd görs avdrag motsvarande tio (10) procent av den fasta avgiften för en (1) månad; tio (10) dygn i följd görs avdrag motsvarande femtio (50) procent av den fasta avgiften för en (1) månad; femton (15) dygn i följd görs avdrag motsvarande hundra (100) procent av den fasta avgiften för en (1) månad.

12. Ersättning och betalning

12.1 För användandet av Tjänsten i utländska operatörs mobilnät debiteras Kunden enligt Telelos taxa för respektive nät. Det åligger Kunden att säkerställa att Kunden använder nationella mobilnät när Kunden befinner sig i Sverige.

12.2 Vid Tjänst som innebär att minutavgiften är 0 kronor för nationella samtal till fasta och/eller mobila kunder eller annan kategori av kunder som anges av Telelo, gäller avgiftsbefrielsen inte (om inte annat anges), startavgifter (per samtal), samtal såsom t.ex. betalsamtal, mediasamtal, samtal till modempooler, samtal till nummerupplysning, telefonkortstjänster tillhandahållna av annan part eller andra liknande tjänster.

13. Avtalstid och uppsägning

13.1 Avtalet kan sägas upp med en (1) månads uppsägningstid. För avtal med bindningstid se Allmänna Villkor punkt 11.1

Telelo AB

Box 1045, 621 21 Visby
Kundservice: Tel 0775 – 170 970
www.Telelo.se