

# ALLMÄNNA VILLKOR PRIVAT REF. A.V.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

Tele2 värnar om våra Kunders personliga integritet och vill att de ska känna sig trygga med att lämna sina personuppgifter till oss. I vår integritetspolicy finns bl.a. information om vilka uppgifter som Tele2 behandlar, för vilka ändamål, den rättsliga grunden för behandlingen, hur länge uppgifterna sparas och Kundens rättigheter. Tele2 Sverige AB är ansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter under detta Avtal.

## 1. Definitioner

**avtal:** Dessa allmänna villkor samt övriga handlingar som utgör del av parternas avtal.

**Kund:** Fysisk person med vilken Tele2 har ingått Avtal.

**Tele2:** Tele2 Sverige AB, 106 66 Stockholm, www.tele2.se.

**Tele2s Kundenservice:** Tele2s kundservice som nås via www.tele2.se eller telefonnummer 0772-25 25 25.

**Tjänst:** Den/de av Tele2 tillhandahållna elektroniska kommunikationstjänsten/-tjänsterna.

**Tjänstespecifika villkor:** De villkor som reglerar vad som specifikt skall gälla för respektive tjänst.

## 2. Allmänt

Tele2:s Allmänna villkor – Privat reglerar den av Tele2 enligt Avtalet tillhandahållna Tjänsten till fysisk person. I första hand skall Tjänstespecifika villkor gälla och i andra hand Allmänna villkor – Privat. Avtal skall anses ingånget när Tele2 erhållit av Kund undertecknat avtal eller då Kund avger viljeytring/beställning på annat sätt (via Internet, telefon mm). Avtalets ingående är beroende av godkänd kreditprövning. Tele2s åtaganden kan ändras till följd av förändringar av tillämpliga svenska och internationella regleringar. Tjänsten levereras i normalfallet inom ca 10 arbetsdagar från ingånget Avtal, eller, om tillämpligt, från eventuell ångerrists utgång, under förutsättning att all nödvändig information från Kunden kommit Tele2 tillhanda. Beroende på vilken Tjänst Kunden valt kan särskild leveranstid anges i Tjänstespecifika villkor för sådan Tjänst, varvid sådan särskild leveranstid gäller. Vid portering av telefonnummer kan ytterligare tid för leverans tillkomma.

## 3. Tjänstens innehåll

Den av Kund valda Tjänsten framgår av Kundens beställning och, i förekommande fall, de Tjänstespecifika villkor som gäller för varje enskild Tjänst. Tele2 förbehåller sig rätten att vidtaga förändringar av Tjänst avseende struktur, omfattning samt funktion. Det åligger Tele2 att, med minst en (1) månads varsel, informera Kund om förändring i avtalad Tjänst. Kund har rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet med verkan från det att sådan förändring träder i kraft. Sådan uppsägning skall ha kommit Tele2 tillhanda före förändringens ikraftträdande. Vidare förbehåller sig Tele2 rätten att med en (1) månads varsel upphöra med tillhandahållande av Tjänst. Om parterna har avtalat om bindningstid gäller vad som stadgas nedan i p 11 om villkorsändring under gällande bindningstid.

## 4. Kunds åtagande och ansvar.

Kund ansvarar för att denne har för Tjänst nödvändiga anslutningar och annan för Tjänst nödvändig utrustning på sätt som angivits i Tjänstespecifika villkor. Till Tjänst får endast anslutas sådan utrustning som uppfyller de krav som föreskrivs i lag, föreskrift eller teknisk standard. Kund ansvarar för att av Tele2 utlämnade koder, identiteter, lösenord eller liknande förvaras och används på ett betryggande sätt. Tele2 har inte något ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användande av Kunds kod, lösenord, identitet eller liknande som påverkar Tjänst. Av kund hyrd kapacitet får ej överlåtas. För

det fall Kund bryter mot Avtalet, den verksamhet för vilken Tjänst används bedrivs på ett olagligt, oseriöst eller undermåligt sätt eller Tele2 annars bedömer det sammanhang i vilket Kund använder Tjänst är anstötligt, olagligt eller på annat sätt, enligt Tele2s uppfattning, olämpligt eller om det är förenat med risk för Tele2 eller tredje man att Kund fortsätter att använda Tjänst, har Tele2 rätt att med omedelbar verkan stänga av Kund från vidare användning av Tjänst. Kund äger inte i något fall söka obehörig åtkomst till anslutna nät- och datorresurser avseende såväl Tele2s nät som annans, obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Tele2s nät eller anslutna nät. Kund får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information. Tele2 skall inte bli ersättningskyldig för de fall behörig eller obehörig gör intrång i Kunds eller Tele2s datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information. Kund ansvarar för allt material som Kund tillhandahåller. Med material avses bl a text, bild, ljud, data, video och länkar till annan plats på Internet. Kunds material, innehåll och utformning av personlig hemsida eller inlägg i discussionsforum eller liknande får inte bryta mot lag, uppmåna eller möjliggöra för annan att begå brott, skada Tele2 eller annan, eller i övrigt anses opassande eller stötande. Kund för binder sig vidare att följa de etiska regler som gäller för Tjänst. Exempel på etiska regler går att finna på Tele2s hemsida. Kunds ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material. Vid brott mot ovanstående äger Tele2 rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänst samt säga upp Avtalet. Tele2 förbehåller sig rätten att debitera Kund för avgift för av Tele2 utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänst. Om skada uppkommer åligger det Kund att medverka till att begränsa den uppkomna skadan. Kund är skyldig att meddela namnändring till Tele2. Kunds ändring, flyttning eller uppsägning av teleabonnemang Kund har med annan teleoperatör medför inte att avtalet med Tele2 upphör att gälla. Anmäler inte Kund sådana ändrade förhållanden ansvarar Kund även fortsättningsvis för allt nyttjande av Tjänst via det teleabonnemang Kund anslutit till Tele2. Anmälan om flytt av telefonabonnemang mm skall meddelas Tele2 senast tre (3) veckor före det att flytt skall vara utförd.

## 5. Avgifter

För Tjänst skall Kunden till Tele2 erlägga de avgifter som gäller för Tjänsten enligt vid var tid gällande prislista. Avgifter kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter, eventuell engångsavgift, faktureringsavgift samt öppningsavgift. Fast månadsavgift debiteras Kund löpande till dess att Kund sagt upp Tjänst. Avgiftsändringar skall aviseras skriftligen senast en (1) månad i förväg. Kund har rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet med verkan från det att sådan förändring träder i kraft. Sådan uppsägning skall ha kommit Tele2 tillhanda före förändringens ikraftträdande. Om parterna har avtalat om bindningstid gäller vad som stadgas nedan i p 11 om villkorsändring under gällande bindningstid på motsvarande sätt för avgiftsändring. Information om vid var tid gällande avgifter för Tjänst kan erhållas via www.tele2.se eller via Tele2s Kundenservice på telefonnummer 0772-25 25 25.

## 6. Betalning

Betalning skall vara Tele2 tillhanda inom den tid som anges på respektive faktura. Om Kund överskrider den kreditgräns som gäller för användning av Tjänst kan Tele2 mellan ordinarie faktureringsstillfällen begära betalning. Tele2 har rätt att tills vidare stänga av Tjänst i avvaktan på sådan betalning. Sådan avstängning får dock endast ske sedan Tele2 uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid,

med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas och Kunden inte har betalat inom angiven tid. Kreditgränsen kan ändras om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Vid försenad betalning har Tele2 rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen samt lagreglerad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift. För det fall att Kund är i dröjsmål med betalning, får Tele2 stänga av Kunden från användning av Tjänsten till dess att full betalning erlagts. Sådan avstängning får endast ske sedan Tele2 uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid, med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas och Kunden inte har betalat inom angiven tid. Om Kund vid upprepade tillfällen har betalat för sent, får Tjänsten stängas av omedelbart. Tele2 skall i sådant fall genast underrätta Kunden om avstängningen och under minst tio dagar från avstängningen ge Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal. Efter påminnelse enligt ovan eller vid upprepad försenad betalning, har Tele2 även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet för ifrågavarande Tjänst samt slutfakturera Kund, förutsatt att dröjsmålet avser mer än en ringa del av betalningen eller om dröjsmålet av annan anledning kan anses som väsentligt.

## 7. Ansvar för service, tillgänglighet och underhåll

Tele2 skall tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i enlighet med Avtalet. Av Tjänstespecifika villkor framgår, i förekommande fall, i Tjänst ingående service- och tillgänglighetsåtaganden. Vid trafikhindrande fel kan ersättning till drabbad Kund utgå. Eventuella driftavbrott och trafikhindrande fel åtgärdas skyndsamt efter felanmälan till Tele2s Kundenservice på telefonnummer 0772-25 25 25. Har Tjänsten inte kunnat användas på grund av fel i nätet eller på grund av driftavbrott har Kund rätt till ersättning i form av prisavdrag, såvida inte annat framgår av Tjänstespecifika villkor. Har felet eller driftavbrottet varat minst:

- fem (5) arbetsdagar i följd utgår ersättning med motsvarande en (1) månads abonnemangsavgift,
- tio (10) arbetsdagar i följd utgår ersättning med motsvarande två (2) månaders abonnemangsavgift,
- femton (15) arbetsdagar i följd utgår ersättning med motsvarande tre (3) månaders abonnemangsavgift.

Tele2s ansvar vid driftavbrott och trafikhindrande fel gäller inte till den del avbrottet/felet kan hänföras till Kund, fastighetsnät eller annat som står utanför Tele2s kontroll. Vid installations- och felsökningsåtgärder skall Kund tillse att Tele2 vid behov äger tillträde till Kunds lokal. Ersättning enligt ovan utgår i stället för skadestånd eller andra påföljder. En begäran om ersättning skall framställas skriftligen till Tele2 inom skälig tid. Kan fel hänföras till Kund förbehåller sig Tele2 rätt att från Kund kräva ersättning för nedlagda kostnader för felsökningsåtgärder. Som driftavbrott skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av nät mm.

## 8. Tele2s ansvar

Tele2 utövar ingen kontroll över den information som Kund har tillgång till, till följd av Tjänst. Tele2 ansvarar inte för informationen. Tele2 ansvarar inte heller för eventuell skada eller förlust som drabbar Kund till följd av fördröjning av information, avbrott, uteblivna leveranser av data eller liknande, om inte skadan eller förlusten orsakats genom grov vårdslöshet av Tele2. Tele2s ansvar är begränsat till skador som orsakats genom försømmelse av Tele2. Tele2s skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada om inte skadan orsakats genom grov vårdslöshet av Tele2.

#### 9. Force majeure

Part skall vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl a anses blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering.

#### 10. Överlåtelse

Avtalet med där till hörande Tjänster får endast överlåtas av Kund till annan efter skriftligt samtycke från Tele2. Tele2 har rätt att, utan samtycke från Kund, överlåta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet.

#### 11. Ändring av villkor

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Det åligger Tele2 att, med minst en (1) månads varsel, informera Kund om förändring i allmänna villkor. Kund har rätt att, utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse, säga upp Avtalet med verkan från det att sådan förändring träder i kraft. Sådan uppsägning skall ha kommit Tele2 tillhanda före förändringens ikraftträdande. Om parterna har avtalat om bindningstid för Tjänst får en förändring i de allmänna villkoren verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Tele2 förbehåller sig dock rätten att ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av tvingande lagstiftning eller annan liknande omständighet utanför Tele2s kontroll.

#### 12. Meddelanden

Meddelanden genom brev skall anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet. Meddelanden genom telefax eller elektronisk post skall anses ha nått mottagaren omedelbart.

#### 13. Avtalets upphörande

Om Avtal upphör att gälla upphör också all rätt för Kund att använda Tjänst. Erlagd fast periodisk avgift återbetalas till den del den avser tiden efter Avtalets upphörande utom i de fall grunden för avtalets upphörande kan hänföras till Kunds kontraktsbrott.

#### 14. Avtalsperiod

Om inte annat överenskommits gäller detta Avtal tills vidare. Uppsägning av Avtalet bör ske skriftligen.

#### 15. Tvist

Tvist skall i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol. Reklamation med anledning av detta avtal bör framställas inom tre (3) månader efter det att part erhållit kännedom eller borde ha erhållit kännedom om det som reklamationen grundas på. Reklamation bör göras skriftligen.

# TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR FAST TELEFONI

## REF. TJÄNSTE. SPEC.

Gäller fr.o.m. 2018-05-25

Tele2 värnar om våra Kunders personliga integritet och vill att de ska känna sig trygga med att lämna sina personuppgifter till oss. I vår integritetspolicy finns bl.a. information om vilka uppgifter som Tele2 behandlar, för vilka ändamål, den rättsliga grunden för behandlingen, hur länge uppgifterna sparas och Kundens rättigheter. Tele2 Sverige AB är ansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter under detta Avtal.

### 1. Allmänt

Dessa tjänstespecifika villkor reglerar Kunds användande av ifrågakvarande tjänster. Tjänst beställs/tecknas på sätt som Tele2 anvisar.

### 2. Tjänstebeskrivning

**2.1** Denna tjänst möjliggör för Kund att erhålla en fast anslutning till telenätet vilket ger möjlighet att använda telenätet för inkommande och utgående överföring av telemeddelande (ljud, text, data mm). P g a telenätets uppbyggnad kan inte alla typer av utrustning/alla typer av tjänster nyttjas överallt i telenätet. Har Kund ett telefonnummer sedan tidigare behåller Kunden detta nummer. Saknar Kund telefonnummer tillhandahåller Tele2 ett telefonnummer. Kunds telefonnummer kan ändras av Tele2 p g a tekniska, kommersiella eller andra skäl. Kund får i god tid, och minst en (1) månad i förväg, besked om eventuell förändring. Kund har rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet med verkan från det att sådan förändring träder i kraft.

**2.2** Anslutning till telenätet tillhandahålls i en överlämningspunkt vilken anges av Tele2. Inkoppling av ledningar mm till överlämningspunkt får endast utföras av Tele2 eller av Tele2s underleverantör. Tele2 får installera och därefter bibehålla utrustning som är nödvändig för anslutningen inom utrymme som Kunden disponerar. Tele2 och/eller Tele2s underleverantör äger för utförande av installation, service, felsökning mm rätt att beträda sådana utrymmen hos Kund. Kund har att tillse att klimatet mm i utrymmet (anvisas av Tele2) är lämpligt för den utrustning som installeras. Kund bekostar elström mm. Behöver Tele2 tillstånd av annan än Kund för att anlägga och underhålla ledningar mm skall sådant tillstånd inhämtas av Kund utan kostnad för Tele2.

**2.3** Tele2 äger rätt att stänga av Kund från vidare användning av tjänsten alternativt begränsa Kundens användning av tjänsten om 1) Kunden ej anskaffar tillstånd enligt ovan (2.2) 2) Kunden ansluter icke godkänd utrustning till telenätet.

### 3. Övrigt

Tjänst som innebär att Kund – som är fysisk person – för fast månadsavgift ringer till särskilt förmånlig taxa (fria samtal inom Sverige) gäller endast för privataabonnemang (d v s ej näringsverksamhet) och omfattar inte betal-, mediasamtal, samtal till nummerupplysning, trafik till modempooler eller andra tjänster såsom Heta linjen, gruppsamtal mm. Utlandssamtal debiteras enligt prislista som redovisas på [www.tele2.se](http://www.tele2.se). För det fall att Kund missbrukar den särskilt förmånliga taxan, till exempel ringer upprepade extremt långa samtal eller onormalt frekventa samtal, och detta är till väsentlig nackdel för Tele2, har Tele2 rätt att med omedelbar verkan stänga av Kund från debitering enligt den särskilt förmånliga taxan och i stället debitera Kund enligt vad var tid gällande rörlig prislista. Fast månadsavgift debiteras Kund löpande i förskott till dess att Kund sagt upp tjänst.

### 4. Uppsägning

Detta avtal avseende fast telefoni gäller tills vidare med en (1) månads ömsesidig uppsägningstid. Kund kan dock säga upp avtalet omedelbart mot erläggande av en (1) månads abonnemangavgift.