

## Kan jag ångra min beställning?

Du har ångerrätt eftersom du ingått ett avtal på distans. Som privatperson har du alltid en ångerfrist på 14 dagar vid ett distansavtal.

Vill du ångra din beställning gör du det lättast genom att kontakta vår kundtjänst på telefon 0771-40 45 40 (vardagar 9–16) eller skicka ett mail till [Support@teleco.se](mailto:Support@teleco.se).

## Jag är missnöjd, vart vänder jag mig?

Telecos kundtjänst kan besvara de flesta av dina frågeställningar och finns tillgänglig på telefon 0771-40 45 40. Våra öppettider är vardagar klockan 9–16.

Är du fortfarande inte är nöjd med hanteringen av ditt ärende är du välkommen att kontakta Kundombudsmannen på Teleco, [kundombudsman@grontelekom.se](mailto:kundombudsman@grontelekom.se), som kommer att behandla ärendet och meddela vårt slutgiltiga beslut.

Om du inte är nöjd med handläggningen av ditt ärende och Telecos beslut så hänvisar vi till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Vi följer alltid ARNs beslut. Kontakta ARN genom deras hemsida [www.arn.se](http://www.arn.se).

## Vilka betalningsvillkor gäller?

Priserna för tjänsterna som avtalet avser framgår av din beställning. Prislistan finns tillgänglig på [www.teleco.se](http://www.teleco.se) och kan även fås via Telecos Kundtjänst.

Fakturan skickas cirka 14 dagar före förfallodagen. Förfallodagen är generellt sett den 28e men kan variera, se fakturan. Betalningen registreras när den är Teleco tillhanda.

## Vad händer med mina tjänster om jag flyttar?

Om du flyttar till en ny bostad med telefonledningar dragna till huset så går det bra att flytta sitt abonnemang till den nya bostaden. Vill ni att telefonen ska fungera redan samma dag som ni flyttar in så är det viktigt att ni kontaktar vår kundtjänst senast 14 arbetsdagar innan inflyttningsdatumet.

Teleco kan i vissa fall ta ut en flyttavgift om 500 kr vid flytt.

## Hur länge gäller avtalet?

Efter bindningstiden gäller avtalet tillsvidare. Avtalet kan när som helst sägas upp med iakttagande av bindningstiden vilket specificeras nedan.

Vid uppsägnings av avtalet under bindningstiden debiteras kund för återstående månadskostnader under bindningstiden, dock högst 375 kr. Avtalet har även 1 månaders löpande uppsägningstid. Därför är det viktigt att ni även efter att bindningstidens gått ut bejakar att ni bör meddela oss minst 1 månad innan abonnemanget skall sägas upp.

Meddelas inte uppsägning 1 månad innan avtalet bryts så debiteras kund 1 månadsavgifter.

## Vart vänder jag mig om jag undrar något?

Du kan ringa vår kundtjänst på 0771-40 45 40 vardagar 9–16 eller skicka ett mail till [Support@teleco.se](mailto:Support@teleco.se).

Postadress:  
Teleco Kundtjänst  
Strandbergsgatan 61  
112 51 Stockholm

## Allmänna villkor

### För telefonitjänst och tilläggstjänster till fysisk person

#### §1 Inledning.

Dessa villkor reglerar avtal om telefoni och tilläggstjänster mellan Teleco Mobile AB (nedan kallat Teleco) och fysisk person som med Teleco träffat sådant avtal. (nedan kallad kund)

Telefonitjänst eller tjänst innebär i detta avtal förefintlig fast anslutning till det fasta telenätet i Sverige för överföring av information. Med tilläggstjänster menas de tjänster som kan beställas i anslutning till telefonitjänst. Har ej kunden redan ett telefonnummer tilldelas kunden ett sådant av Teleco. Telefonnummer kan komma att ändras av driftmässiga, tekniska skäl eller på grund av myndighetsbeslut eller författning.

#### §2 Avtalsförutsättningar.

Beställning av telefonitjänst sker enligt Telecos instruktioner. Innan avtalets ingående har Teleco rätt att göra erforderlig kreditprövning av kund. Kreditprövning får också göras löpande under avtalstid. Teleco har rätt att om de finner skäl för det neka kund att ingå avtal. Sådana skäl kan vara, men är inte begränsade till: att kunden ej anses kreditvärdig, att kunden tidigare varit kund hos Teleco och sagts upp av Teleco eller att det finns skäl att tro att kund inte skulle följa avtalsvillkoren. Avtal som inte slutits för viss tid, utan så kallad bindningstid, gäller tillsvidare. Avtal med bindningstid som inte sagts upp att upphöra till avtalstidens slut löper därefter tillsvidare. Fysisk person som för privat bruk ingår ett s.k. distansavtal äger rätt att frånträda detta inom 14 dagar från den dag avtalet ingicks.

#### §3 Tjänst.

Teleco har rätt att använda sig av underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter. Teleco har rätt att i nödvändig omfattning begränsa användningen av telefonitjänsten baserat på tekniska, underhållsmässiga och driftmässiga skäl. För information om kvalitetsnivå på tjänsten skall kund kontakta Teleco med de uppgifter som finns angivna i punkt 12. Tjänsten skall vara tillgänglig för användning den dag som parterna avtalat, förutsatt att inte lagstiftning eller underleverantör medför fördröjning. Är inte tjänsten tillgänglig på avtalat datum, har kunden rätt till avdrag på priset i förhållande till förseningens varaktighet. Varaktigheten räknas i hela dygn från och med avtalat datum. Avdraget omfattar den fasta avgift som utgått under denna tid. Prisavdrag understigande femtio (50) kr utbetalas ej.

Teleco erbjuder ej installation av anslutning till telenätet. För leverans förutsätts att nödvändiga ledningar är framdragna till kundens bostad. Går tjänsten ej att leverera till den av kund angivna adressen äger båda parter rätt att omedelbart frånträda avtalet. Har kunden tidigare fått tjänsten levererad och meddelar flytt till annan adress till vilken tjänsten ej går att leverera gäller avtalets bestämmelser om bindings- och uppsägningstid. Teleco åtar sig ansvaret för kundens förefintliga anslutning till telenätet i en överlämningspunkt. Dennes placering är angiven av installatören av telenätsanslutningen. Anslutning efter överlämningspunkten skall utföras utan att skada telenätet eller annars skapa olägenhet. Anslutning eller installation skall göras i enlighet med Telecos instruktioner.

Teleco har rätt att installera och hålla utrustning nödvändig för anslutningen i utrymme disponerat av kund. I dessa, av kunden tillhandahållna, utrymmen ansvarar kunden för klimatkrav, elanslutning och den förbrukning av el som kan krävas enligt Telecos instruktioner och lag, annan författning eller myndighets beslut. Tjänstens funktion är beroende av nödvändig och korrekt utrustning. Teleco garanterar inte tjänstens funktion om inte kunden nyttjar korrekt utrustning. Vid ändring av tjänsten som medför att kundens utrustning behöver bytas ut eller anpassas står kunden för eventuella kostnader för detta. Teleco skall stänga av tjänsten om kunden begär det. Teleco har rätt att stänga av tjänsten om lag eller myndighets beslut förpliktigar Teleco till det. Avstängningar som åsyftas i detta stycke innebär inte uppsägning av tjänsten eller befrielse från betalningsskyldighet.

#### §4 Kunds ansvar.

Kunden får endast använda tjänsten för eget bruk. Kund är ansvarig för all användning av teletjänsten som sker inom kundens anslutning och all skada som orsakas genom användande av denna, oavsett om användningen är kundens eller tredje mans. Även obehörig användning omfattas av kundens ansvar. Kund skall till telefonitjänsten endast ansluta utrustning som överensstämmer med Telecos instruktioner och de gällande krav som uppställts i lag, föreskrift eller annan författning. Används annan utrustning äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Lämnade råd och anvisningar vad gäller installation, skötsel, användning och underhåll skall följas av kunden. Kunden står själv risken för skadad eller förlorad utrustning. Teleco rekommenderar användning av överspänningsskydd. Teleco kan ej garantera funktion för olika typer av larm, t.ex. trygghetslarm i kombination med telefonitjänsten. Skyldighet föreligger för kund att omedelbart fränkoppla utrustning som orsakar störning i telenätet eller föranleder misstanke om intrång i tredje mans rätt, även om sådan utrustning skulle vara tillåten enligt lag.

Vid störning skall kund vidta de åtgärder Teleco begär för att åtgärda störningen. Sker ej detta äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Sker felanmälan från kund och felet visar sig vara hänförligt till kundens utrustning eller annan omständighet på kundens sida, till exempel dennes vårdslöshet, är kunden ersättningskyldig för Telecos felsökningskostnader. Detsamma gäller om undersökning visar att fel inte föreligger. Kund skall vid begäran bereda Teleco tillfälle att undersöka lokaler och utrustning som anslutits till telenätet. Skulle Teleco ha behov av tillstånd för underhåll eller uppgradering av ledningar eller annan utrustning för anslutning fram till överlämningspunkten, skall kund ombesörja införskaffandet av sådant tillstånd inom skälig tid och utan kostnad för Teleco. Anskaffar inte kund sådant tillstånd äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Innebär användning av tjänsten skada för tredje man har Teleco rätt att utföra ändringar i tjänsten. Skulle det vid reparations-, felavhjälpnings- eller installationsarbeten framkomma behov av särskilda anläggningsarbeten, är kunden ersättningskyldig till Teleco för sådana arbeten.

Kund ansvarar för att teletjänsten inte missbrukas av kunden själv eller tredje man. Kunden är ansvarig för alla kostnader som uppstår vid missbruk från kunden själv eller tredje man. Med missbruk menas olaglig eller olämplig verksamhet. Misstänker Teleco att missbruk sker eller har skett, äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Tjänsten får inte heller användas i kommersiellt syfte, till massanrop eller ej beställda utskick eller meddelanden eller till annat användande som strider mot god sed. Kund ansvarar för den användning som sker av både kund och tredje man av de användarnamn, koder, lösenord, identiteter eller liknande som tillhandahållits av Teleco. Uppkommer driftstörningar, skall kund genast informera Teleco om dessa. Kund får ej göra några ingrepp eller åtgärder i telefonitjänsten eller anslutningen.

Kund är ersättningskyldig för skada som kunden av oaksamhet eller uppsåtliga förorsakar Teleco eller någon av dennas samarbetspartners. Orsakar kunden skada som ej är ringa äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Vid övriga brott mot dessa villkor äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan om kunden ej efter tillsägelse åtgärdar omständigheten som föranleder avtalsbrottet.

#### §5 Priser.

För information om priser se [www.grontelekom.se](http://www.grontelekom.se) eller ring Telecos kundtjänst på 0771-40 45 40. Teleco äger utöver kostnaden för tjänsten rätt att utta faktureringsavgift samt eventuella påminnelse- och inkassoavgifter.

## §6 Betalning.

Kund är betalningsskyldig för telefonitjänsten, dess anslutning och användande enligt tillfället gällande prislista. Betalning skall vara Teleco tillhanda inom den tid som anges på faktura. Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd skall vara Teleco tillhanda inom skälig tid från det att kunden mottagit fakturan. Skulle kund vid fakturabetalning inbetala ett högre belopp än fakturerat och detta inte beror på annan överenskommelse mellan parterna dras överskottet på nästkommande fakturas belopp. Betalar kund faktura med angivande av fel betalningsreferens eller annat fel som försvårar fakturahanteringen har Teleco rätt att ta en avgift enligt gällande prislista. Betalningen är då fullgjord då Teleco haft skälig tid att avräkna den felaktiga betalningen mot fakturan. Kund är skyldig att betala avgifter enligt aktuell prislista även när tjänsten är avstängd, om avstängandet grundar sig i rätt för Teleco att stänga av tjänsten på grund av kunds agerande, underlåtenhet eller annat förhållande på kundens sida. Vid betalningsförseening utgår dröjsmålsränta från fakturans förfallodag. Kund kan vid dröjsmål också komma att debiteras påminnelse- och inkassoavgifter.

Betalar kund ej förfallen faktura trots uppmaning därom äger Teleco rätt att 10 dagar efter påminnelse stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Detta gäller oavsett om kunden är eller kan antas vara på obestånd. Om kund inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation eller vid kreditkontroll ej visar sig kreditvärdig, inte ställer till Teleco begärd säkerhet eller det finns starka skäl att tro att kund inte kommer uppfylla sina åtaganden enligt avtalet äger Teleco rätt att stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Tecknas avtal om telefonitjänst för viss tid, med så kallad bindningstid, och har betalning ej inkommit eller inkommit för sent vid två tillfällen förfaller resterande avgifter för bindningstiden. Överskrider kunden sin kreditgräns hos Teleco äger Teleco rätt att kräva omedelbar betalning av kund vad gäller det överskjutande beloppet. Sker ej detta äger Teleco rätt att omedelbart stänga av telefonitjänsten och säga upp avtalet med omedelbar verkan. Kreditgränsen är om inget annat avtalats 3000 kr. Teleco äger rätt att ändra kreditgräns, begära förskotts betalning eller säkerhet om en kreditprövning ger fog för det. Ur förskottsbetalning äger Teleco rätt att tillgodogöra sig belopp motsvarande förfallna fordringar mot kunden.

## §7 Telecos ansvar.

Gör kund felanmälan och felet inte beror på kunden eller omständighet på dennes sida samt felet inte är utanför Telecos kontroll eller beror på tillfällig utbyggnad eller ändring i tjänsten, skall Teleco inom skälig tid avhjälpa felet. Avhjälpan sker under ordinarie arbetstid, normalt 09:00 – 16:00 på vardagar. Kund har rätt till ersättning vid skada orsakad av Teleco genom vårdslöshet. Denna ersättning omfattar högst ett basbelopp enligt lagen om allmän försäkring. Indirekt skada, såsom till exempel förlorad inkomst, förlust i näringsverksamhet, ersätts ej. Teleco ansvarar ej för skada beroende på eller innefattande den data eller information som förmedlas genom användning av tjänsten. Har telefonitjänsten på grund av fel i tjänsten varit ur funktion har kunden rätt till avdrag på priset i förhållande till felets varaktighet. Varaktigheten räknas i hela dygn från och med det att Teleco mottagit kunds felanmälan. Avdraget omfattar den fasta avgift som utgått under den tid tjänsten varit ur funktion. Prisavdrag understigande femtio (50) kr per faktureringsperiod utbetalas ej. För skador orsakade av tredje man eller underleverantörer ansvarar ej Teleco.

## §8 Kund- och personuppgifter.

Kunden skall tillhandahålla Teleco med de uppgifter som krävs för tjänstens tillhandahållande. Teleco är för dessa uppgifter personuppgiftsansvarig. Kunden samtycker till att dessa uppgifter också används till marknadsföring av Telecos varor och tjänster. Detta samtycke kan kunden när som helst återkalla genom meddelande till Teleco. Behövs det för fullgörande av skyldigheter enligt avtalet med kunden kan dessa uppgifter lämnas ut till Telecos samarbetspartners och underleverantörer. Kundens namn, adress och telefonnummer får lämnas ut av Teleco i nummerupplysningsändamål, om inte kunden begär skydd av uppgifterna. Det åligger kunden att informera Teleco om fel eller ändringar i kundens person- eller adressuppgifter. Teleco tar alltid hänsyn till dataskyddsförordningen GDPR.

## §9 Force Majeure.

Part är ej skyldig att ersätta skada eller fullfölja förpliktelse enligt avtalet om skadan eller underlåtenheten beror på en omständighet utanför partens kontroll. Detsamma gäller om en skada eller underlåtenhet har sin grund i en sådan omständighet hos någon av Telecos underleverantörer eller samarbetspartners. Såsom exempel på omständigheter som omfattas av denna klausul kan nämnas myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse. Klausulens omfattning är dock inte begränsad till dessa händelseförlopp.

## §10 Överlåtelse av avtal.

Överlåtelse av avtalet från kund till annan får ske med Telecos godkännande. Överlåtelse kräver att tillrådande kund kan godkännas efter kreditprövning och övriga villkor i detta avtal. Tillrådande kund är solidariskt ansvarig med frånträdande kund för förpliktelser innan överlåtelsen. Teleco äger rätt att överlåta avtalet i sin helhet eller delar av det.

## §11 Uppsägning.

Teleco har rätt att med en uppsägningstid om trettio (30) dagar säga upp avtalet. Teleco har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Teleco ej har möjlighet att uppfylla sina förpliktelser på grund av omständighet på kundens sida, myndighetsbeslut eller annan omständighet utanför Telecos kontroll. Kund äger rätt att med en uppsägningstid om en (1) månad säga upp avtalet. Är dock avtalet slutet för viss tid, med så kallad bindningstid, måste kunden betala återstoden av de avgifter som hade betalats under bindningstiden. Dessa avgifter förfaller också då Teleco säger upp avtalet på grund av avtalsbrott eller annat förhållande från kunds sida. Säger kund upp avtalet äger kund rätt att återfå eventuell erlagd periodisk avgift omfattande period efter uppsägningen, om inte uppsägningen är att hänföra till kundens avtalsbrott eller vårdslöshet. Belopp understigande femtio (50) kr återbetalas ej.

## §12 Ändring.

Teleco äger rätt att utföra ändringar i dessa avtalsvillkor, eventuella villkor som bifogas för specifik tjänst, samt i prislista. Sådan ändring får ske tidigast en (1) månad efter det att underrättelse skickats till kund om ändring. Är villkorsändring till nackdel för kund och godtar kund ej denna villkorsändring har kund rätt att säga upp avtalet med trettio (30) dagars uppsägningstid. Sådant meddelande om uppsägning skall vara Teleco tillhanda innan villkorsändringen träder i kraft. Är villkorsändring till nackdel för kund och dennes avtal är slutet för viss tid, med så kallad bindningstid, gäller ändringen först efter bindningstidens utgång.

## § 13 Ikraftträdande.

Dessa villkor är gällande från och med den 1 januari 2011 och ersätter alla tidigare gällande villkor avseende Telecos telefonitjänster.

## §14 Kommunikation.

Undantaget eventuella lagstiftningskrav är parterna överens om att skriftligen översända meddelanden av vikt, och att detta huvudsakligen får och skall ske per e-post eller brev.

Meddelanden till Teleco skickas till:

Teleco

Strandbergsgatan 61, 112 51 Stockholm

## §15 Tvist.

Tvist vad gäller tolkning eller tillämpning av detta avtal skall avgöras av svensk domstol enligt svensk lag. Tvist kan även prövas av allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar ej tvister som enbart rör underlag för fakturering av tjänster.