

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.

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@teleco.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.

Vilka betalningsvillkor gäller?

Priserna för tjänsterna som avtalet avser framgår av din beställning. Prislistan finns tillgänglig på 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.

Jag har ett inbrottslarm eller trygghetslarm sedan tidigare, kommer det att fungera?

Har du tidigare haft ett larm via din hemtelefon så kommer det att sluta fungera.

Både inbrottslarm och trygghetslarm går att använda över mobilnätet, det är dock viktigt att man i så fall kontaktar sitt larmföretag eller kommun för att uppdatera tjänsten så att den går över mobilnätet.

Kan jag använda SIM-kortet i en vanlig mobiltelefon?

Ja. Däremot är abonnemanget enbart öppet för samtal, det är därför inte möjligt att skicka SMS eller surfa.

Hur länge gäller avtalet?

Avtalet har en bindningstid på 24 månader om inget annat är överenskommet. När bindningstiden löpt ut gäller avtalet tillsvidare med en månads uppsägningstid.

Avtalet kan när som helst sägas upp. Vid uppsägning av avtalet under bindningstiden debiteras du för resterande månadskostnader under bindningstiden. Har avtalet ingen återstående bindningstid appliceras en månads uppsägningstid, det är därför viktigt att du kontaktar oss en månad innan abonnemanget ska sägas upp för att slippa onödiga kostnader.

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.

Postadress:

Teleco Kundtjänst
Strandbergsgatan 61
112 51 Stockholm

1. Allmänna villkor. Dessa allmänna villkor reglerar villkoren för fysisk eller juridisk persons (Abonnent) abonnemang på sådana teletjänster som Abonnenten från tid till annan beställer och som tillhandahålls av Teleco Mobile AB (Leverantören) org nr 556820-4126. Abonnenten har möjlighet att nyttja abonnemanget i den omfattning, som följer av Leverantörens vid var tid gällande samarbetsavtal med mobilnätoperatör, fastnätoperatör, bredbandsoperatör, IP-telefonioperatör eller liknande (hädanefter benämnt med "telekom-nätoperatör") i Sverige och utomlands. Abonnemanget omfattar de tjänster som Abonnenten beställer vid ingående av Abonnemangsavtal eller vid efterbeställning.

2. Användning av utrustning. Abonnent svarar för att utrustning, som ansluts till telekom-nätet, uppfyller de krav som gällande lagstiftning från tid till annan föreskriver. Vid misstanke om att utrustningen orsakar störningar i telekom-nätet, skall Abonnent hålla utrustningen tillgänglig för undersökning. Abonnenten är skyldig att på uppmaning därom omedelbart stänga av utrustning som stör teletrafik. Anslutningen till telekom-nätet får inte utnyttjas på ett sätt som medför att Leverantören eller annan förorsakas avsevärda olägenheter. Abonnent får ej använda utrustning eller abonnemang som gränssnitt för samtrafik, ej heller vidareförsälja trafik, eller i s.k. SIM-boxar eller SIM-Gateways. Abonnemang får endast användas i typgodkända terminaler. Leverantören ansvarar ej för skada som orsakats av terminaler pga användandet av Leverantörens abonnemang. Leverantören äger rätt att spärra abonnemang om misstanke finns för olägenheter eller att abonnemang används av obehörig. Abonnent har ej rätt till ersättning för tid då abonnemang varit spärrat. På begäran från Polismyndighet har Leverantören rätt att stänga av abonnemang.

3. Abonnemangsavtalet. Abonnentens rätt att nyttja abonnemanget regleras av dessa allmänna villkor, som utgör del av abonnemangsavtalet. Abonnent skall bekräfta abonnemangsavtalet genom att underteckna och återsända avtalet, eller muntligen acceptera avtalet genom en ljudinspelning, som tillhandahålls av Leverantören genom återförsäljare, partners eller av Leverantören direkt. Abonnenten är betalningsansvarig för samtliga avgifter enligt abonnemangsavtalet. Om abonnemang tecknas för juridisk person av någon som inte är behörig härtil har denna personligt betalningsansvar. Abonnemangsavtal anses ingånget när Leverantören godkännt Abonnents beställning, som skall ha upprättats på formulär eller ljudinspelning tillhandahållet av Leverantören. Rätten att använda abonnemang regleras av det undertecknade abonnemangsavtalet inklusive dessa allmänna villkor samt vid var tid gällande prislister. I de fall kreditbedömning av Abonnent genomförs, vilket bl.a. innebär att kreditupplysning kan komma att inhämtas, kan Abonnent komma att ombes att inom viss tid ställa säkerhet för fullgörandet av sina åtaganden enligt abonnemangsavtalet. Besked om att Abonnents beställning av abonnemang inte godkännts, lämnas skriftligen av Leverantören till innehavaren av tillfälligt abonnemang på den adress som angivits på förstasidan vid tecknandet. Abonnent är skyldig att underrätta Leverantören om varje förändring av angiven adress. Abonnenten anses ha mottagit fakturor och meddelanden rörande abonnemang sju (7) dagar efter avsändande per post skett till den adress Abonnenten har uppgett. Abonnenten svarar för att alla användare av abonnemang känner till dessa allmänna villkor. Skriftligt avtal gäller före muntligt avtal. Teleco Mobile AB ansvarar inte för de begränsningar av tillgänglighet som förekommer i respektive telekom-nät. Abonnent är införstådd med att tillgängligheten kan variera och att vissa tjänster och viss utrustning inte kan användas överallt.

4. Byte av abonnemangsform. Det är inte tillåtet att byta abonnemangsform under särskild bindningstid. Såvida inte särskild överenskommelse träffas med Teleco Mobile AB. Teleco Mobile AB förbehåller sig rätten att när som under gällande avtalstid byta Abonnemang samt lägga på tilläggstjänster åt Abonnent till ett mer kostnadseffektivt avtal utan Abonnents särskilda medgivande. Teleco Mobile AB har rätt att med trettio (30) dagars skriftlig varsel ändra eller modifiera tjänst. Sådan ändring kan medföra att Abonnents utrustning behöver anpassas. Abonnent ansvarar själv för eventuella kostnader för sådan anpassning.

5. Sim-kort. Personliga koder till SIM-kort ansvarar abonnent för att de inte kommer i besittning av obehörig. Om Abonnenten förlorar kort eller på annat sätt skadar kort så att det blir obrukbart ska Leverantören meddelas utan dröjsmål. Leverantören ansvarar för att kort blir spärrade och skickar ut nya kort och koder till kunds folkbokföringsadress, eller sådan annan adress kund skriftligen underrättat Leverantören om. Abonnent debiteras för nytt kort enligt aktuell prislister. Kort kan bli obrukbara eller vara obrukbara av tekniska skäl, även om abonnent uppfyller sina åtaganden. Leverantören ska omgående och utan dröjsmål meddelas om detta och skicka ut nya kort utan kostnad till Abonnenten. Abonnent är ansvarig för

Sida 2 av 3

Teleco Mobile AB: org.nr. 556820-4126, innehar F-skatt

Kundsupport: telefon 0771-40 45 40, support@teleco.se

Postadress: Strandbergsgatan 61, SE-112 51 Stockholm

att upptäcka fel i SIM-kort inom skälig tid från det att korten borde eller kan antas att de borde ha kommit Abonnent tillhanda. Abonnenten äger inte rätt till någon extra ersättning för att kort varit obrukbart.

6. Personuppgifter. Leverantören avser att behandla uppgifter såsom namn, adress telefonnummer m.m. beträffande Abonnenten för: 1) nummerupplysningsändamål, innebärande bl.a. att uppgifterna kan lämnas ut till företag som bedriver nummerupplysning. 2) registervård, innebärande bl.a. att uppgifter kan inhämtas genom samkörning med andra register samt. 3) marknadsföring, innebärande bl.a. att information och erbjudanden om varor och tjänster automatiskt skickas till Abonnenten. För detta ändamål kan uppgifter om Abonnenten också komma att lämnas till andra företag som bedöms kunna erbjuda varor och tjänster av intresse för Abonnenten. Genom att ingå avtal med Leverantören om GSM-abbonemang samtycker Abonnenten till att Leverantören behandlar uppgifter beträffande Abonnenten för ovan angivna ändamål. Uppgifter om Abonnenten behandlas dock inte för marknadsföringsändamål om Abonnenten motsätter sig det. Abonnenten har rätt att begära att uppgifter beträffande Abonnenten rättas. Abonnenten har också rätt att en gång per år få information om hur uppgifter beträffande Abonnenten används. Begäran om rättelse eller information skall sändas skriftligen till Teleco Mobile AB, Strandbergsgatan 61, 112 51 Stockholm. Teleco Mobile AB tar alltid hänsyn till dataskyddsförordningen GDPR.

7. Överlåtelse av abonnemangsavtalet. Abonnent får inte överlåta abonnemangsavtalet utan att först ha inhämtat Leverantörens skriftliga godkännande därtill. Överlåtelsen skall ske skriftligen och undertecknas av den som innehar abonnemang och den som skall överta det och överlåtelsen genomförs när Leverantören fått del av denna skriftliga bekräftelse (Överlåtelsestidpunkten). Ny abonnemangstagare ansvarar fullt ut för samtliga betalningsförpliktelser avseende abonnemang, oavsett när i tiden dessa uppstod. Leverantören har rätt att överlåta avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit tjänsten. Vidare har Leverantören rätt att överlåta eller pantsätta fordran enligt detta abonnemangsavtal till annan."

8. Abonnentens betalningsansvar. För anslutningen till Teleco Mobile AB och användningen av telekom-nätet och beställda teletjänster, är Abonnenten skyldig att betala ersättning enligt vid var tid gällande prislister. Abonnenten informeras om ändrade priser senast trettio (30) dagar före ikraftträdandet av ändringen. Vid ändring av rörliga priser äger kunden ej rätt till uppsägning av avtal i förtid, oavsett om det är till kundens för eller nackdel. Meddelande om att abonnent inte vill ändra i sina fasta abonnemangspriser ska ha kommit Leverantören till handa inom 30 dagar från det att Leverantören aviserade prisförändringen. Meddelandet ska skickas skriftligen med brev till Leverantörens postadress. Nyttjas abonnemang över eventuellt fastställt Kreditbelopp är Abonnenten skyldig att vid anfordran genast betala det överskjutande beloppet. Kreditbeloppet kan efter omprövning ändras. Abonnenten äger ej rätt till återbetalning av fasta abonnemangavgifter. Leverantören har rätt att debitera en faktureringsavgift för alla fakturor, vid var tid gällande prislister.

9. Betalning. Abonnenten skall betala ersättning för nyttjande av abonnemang enligt faktura. Sista betalningsdag anges i fakturan. Betalning skall göras i svensk valuta till i fakturan angivet bank- eller postgirokonton. Betalningen anses fullgjord när pengarna kommit in på kontot. Sker betalningen på annat sätt än med bifogat inbetalningskort, skall fakturanumret anges. Sker inte detta anses betalningen fullgjord när Leverantören haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Vid dröjsmål med betalning utgår påminnelseavgift och ersättning för inkassokostnad samt dröjsmålsränta med enligt svensk lag. Invändning mot faktura skall framställas inom skälig tid, dock senast tio (10) dagar efter fakturadatum. Har Abonnenten inom skälig tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall Leverantören medge anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess tvisten är slutligt avgjord. Omtvistligt belopp skall dock betalas senast på angiven förfalldag. Dröjsmålsränta utgår på den del av det tvistiga beloppet som Abonnenten slutligen skall betala. Leverantören äger rätt att debitera för trafik och andra kostnader upp till den tid som anges i lag efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Dröjer Abonnenten med betalning mer än tio dagar efter inkassokrav, har Leverantören rätt att stänga av Abonnenten från nyttjande av abonnemang till dess att full betalning erlagts. Vid upprepade dröjsmål har Leverantören rätt att omedelbart stänga av Abonnenten från nyttjande av abonnemang till dess att full betalning erlagts. Leverantören äger dessutom rätten att slutfakturerer samtliga kommande och upplupna avgifter och andra debiteringar för alla abonnemang och

eller åtaganden som abonnent har registrerade hos leverantören, i de fall Leverantören har aviserat om detta och dröjsmål med betalningen är väsentligt. Abonnenten äger ej rätt till reducering av avgifter pga avstängt abonnemang. Abonnementavgifter faktureras i förskott och samtalsavgifter i efterskott. Vid portering (nummerflytt) registrerar Teleco Mobile AB ett abonnemang med ett tillfälligt mobilnummer som bara gäller tills det att porteringen har blivit genomförd, det tillfälliga numret är aktiverat och det går att ringa med. Kunden är alltid betalningsansvarig från den dagen abonnemanget registreras, oavsett vilken dag numret porteras in.

10. Abonnents åtagande, ansvar för sim-kort. Abonnenten tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Abonnenten tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Teleco Mobile AB. Det åligger Abonnenten att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna. Abonnenten är ensamt ansvarig för nyttjandet av abonnemanget om Abonnenten valt att fränkoppla användningen av koder. Abonnenten är ansvarig för Leverantörens kostnader som uppkommer på grund av världslos hantering av SIM-kortet. Abonnenten skall genast anmäla förlust av SIM-kortet till Leverantörens kundtjänst. Efter sådan anmälan skett ansvarar Abonnenten inte för betalning av avgifter för samtalskostnader hänförligt till abonnemanget. Abonnentens betalningsansvar avseende fasta avgifter för abonnemanget kvarstår dock oförändrat. Leverantören ersätter förlustanmält SIM-kort mot vid var tid gällande avgift för att täcka Leverantörens självkostnad.

11. Uppgifter om abonnenten. Abonnenten tilldelas ett telefonnummer för identifikation av abonnemanget. Telefonnummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat telefonnummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Abonnenten meddelas i sådant fall i god tid.

12. Avdrag. Har abonnemanget inte kunnat användas på grund av ett fel i telekom-nätet, vilket omöjliggjort förbindelse, har Abonnenten rätt att få avdrag på faktura i förhållande till felets varaktighet räknat från den tidpunkt felet anmäls till Leverantörens kundtjänst. Anmälan skall göras inom skälig tid, dock senast inom [tio (10)] dagar från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Avdrag görs med den del av månadsavgiften som enligt avtalet skulle ha utgått under denna tid. Belopp som understiger 50 kronor under aktuell faktureringsperiod dras inte av. Avdrag enligt denna punkt gäller istället för skadestånd på grund av att abonnemanget inte kunnat användas.

13. Skadestånd. Abonnenten skall framställa krav på ersättning för skada, som uppkommit till följd av innehavet av abonnemanget, till Leverantörens kundtjänst. Krav på skadestånd skall framställas inom skälig tid, dock senast [tio (10)] dagar efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Framställs inte krav inom skälig tid förlorar Abonnenten rätten att göra kravet gällande. Abonnenten har rätt till skälig ersättning för direkt skada som uppkommer vid normalt nyttjande och som Leverantören, eller någon för vilken Leverantören svarar för, orsakat genom världsloshet. Har Abonnenten eller annan användare av abonnemanget använt utrustning i strid med punkt 2, är Abonnenten ansvarig för skada som därigenom uppkommer. Abonnent är skyldig att hålla Leverantören skadelös för all skada som Leverantören åsamkas med anledning av Abonnentens, eller annan abonnemangsansvändares, nyttjande av abonnemanget i strid med dessa villkor.

14. Force Majeure. Part är befriad från skadestånd och andra påföljder, om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter utanför parts kontroll, vilka part inte skäligen kunde ha räknat med vid avtalets träffande och vars följder part inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, och som inte orsakats genom parts världsloshet. Såsom befriande omständighet anses bl.a. upplopp, strejk, sabotage, skadegörelse, eldsvåda, blixtnedslag, naturkatastrof, myndighets åtgärd, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, avbrott i elförsörjning, fel i annan operatörs nät eller annan liknande händelse för vilken part inte svarar.

15. Pantsättning. Abonnenten är informerad om att Abonnementssavtalet jämte fordran enligt detta Abonnementssavtal är pantsatt till Alektum Group AB, 556864-3307. Betalning av fordringar - av vad slag det vara må - som har sin grund i detta avtal kan med befriande verkan därför bara göras till Alektum Group AB och de konton som Alektum Group AB anvisar. GT3C äger vidare rätt att överlåta

Sida 3 av 3

Teleco Mobile AB: org.nr. 556820-4126, innehar F-skatt

Kundsupport: telefon 0771-40 45 40, support@teleco.se

Postadress: Strandbergsgatan 61, SE-112 51 Stockholm

Abonnementssavtalet jämte fordran enligt detta Abonnementssavtal till Alektum Group AB

16. Avstängning. Abonnement kan tills vidare stängas av för såväl utgående som inkommande telemedelande om Abonnenten: 1) inte återsänder undertecknat abonnemangssavtal inom sju (7) dagar efter det att Abonnent anslutits till telekom-nätet,

2) underlåter att inom angiven tid vidta annan rimlig åtgärd som krävs för anslutning av Abonnenten till telekom-nätet, 3) inte vidtar åtgärder för att avhjälpa störning eller olägenhet i enlighet med punkt två, 4) efter inkasso därom inte erlägger betalning enligt faktura, 5) ställer in betalningarna, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, försätts i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd, 6) begär väsentligt avtalsbrott, eller om det finns befogad anledning att misstänka att Abonnenten kommer att begå sådant avtalsbrott, 7) under perioden då abonnemanget är tillfälligt, nyttjar det utöver fastställt Kreditbelopp, 8) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 7 eller

9) lämnar oriktiga personuppgifter. 10) om tvist föreligger mellan Abonnent och Leverantör. Om förutsättning för avstängning inte längre föreligger skall anslutningen på Abonnentens begäran öppnas mot särskild avgift.

17. Avtalsperiod och uppsägning av abonnemangssavtal. Abonnenten äger rätt att när som helst säga upp abonnemanget med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid såvida inte annat avtalats. Abonnementet upphör att gälla snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt Abonnenten anger, bryts avtalet i förtid blir Abonnenten debiterad för maxtakpriset under resterande bindningstid. Stängs abonnemanget enligt punkt 16 äger Leverantören rätt att säga upp abonnemanget till omedelbart upphörande. I övriga fall äger Leverantören rätt att säga upp abonnemanget med iakttagande av sex (6) månaders uppsägningstid. Om abonnemanget skall gälla för viss minimitid, kan Abonnenten säga upp abonnemanget tidigast 30 dagar innan utgången av den särskilda avtalsperioden. Om Leverantören säger upp abonnemanget på grund av Abonnentens brott mot villkoren under den särskilda bindningstiden debiteras maxtakpris för resterande månader och en brytavgift per abonnemang för uppsägning. Uppsägning skall ske skriftligen. Om Leverantören säger upp abonnemanget på grund av abonnentens brott mot villkoren under den särskilda bindningstiden debiteras resterande månadsavgifter och brytavgift för uppsägning. Uppsägning skall ske skriftligen. Leverantören äger rätt att avveckla tjänst i telekom-nätet, och skall i sådana fall skriftligen med trettio (30) dagars varsel meddela Abonnent varefter Abonnementssavtal upphör att gälla. Oavsett skäl för avtalets upphörande är Abonnenten betalningsskyldig för erhållen hårdvara jämte leverantörens utgift för lösen av brytavgift.

18. Villkorsändring. Dessa allmänna villkor och särskilda villkor kan ändras tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändring gjorts allmänt tillgänglig. Pris eller avgift för abonnemang eller samtal som gäller för de olika abonnemangsformerna och tjänsterna får ändras tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändringen gjorts allmänt tillgänglig. Övriga priser och avgifter får vid varje tid ändras genom att ändringen införes i prislista.

19. Tvist. Tvist i anledning av detta avtal skall slutgiltigt avgöras av allmän domstol. Svensk lag är tillämplig.