

Gäller fr o m 2017-11-30

## DEFINITIONER

**Abonnemang/Tjänst:** Avtal om anslutning till Tele2:s mobilnät (2G/3G/4G) genom varumärket Comviq

**Avtal:** Dessa villkor samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom avtal, tjänstebeskrivning, produktbeskrivning, beställning, orderbekräftelse mm.

**Comviq:** Tele2 Sverige AB, (org nr 556267-5164), 106 66 Stockholm. Comviq är en del av Tele2 Sverige AB.

**Comviqs Kundservice:** Comviq kundservice som nås via [www.comviq.se](http://www.comviq.se) eller telefonnummer 0772-212121.

**Kund:** Fysisk eller juridisk person med vilken Avtal ingåtts.

**Tjänst:** Telefonitjänst och andra teletjänster kopplade till telefonitjänsten i mobilnätet.

## 1. TJÄNSTS INNEHÅLL

**1.1** Den av Kund valda Tjänstens eller Tjänsternas innehåll framgår av dessa allmänna villkor och av övriga handlingar som utgör del av Avtalet. Tjänsten specificeras mer ingående i vid var tid gällande produktbeskrivning som finns tillgänglig på Comviqs hemsida.

**1.2** I Tjänst ingår alltid anslutning till Tele2s svenska mobilnät, vilket även möjliggör anslutning till Internet.

**1.3** Genom anslutningen till Tele2:s mobilnät kan Kund, beroende på vilka Tjänster som omfattas av Kundens Abonnemang/Tjänst, använda Abonnemanget/Tjänsten för att ringa och motta röstsamtal, skicka SMS/MMS och/eller för datatrafik i Tele2:s mobilnät. I Abonnemang/Tjänst ingår även i regel möjlighet att nyttja Tjänst i sådana utländska mobiloperatörers nät med vilka Tele2 har ingått så kallade roaming-avtal enligt respektive operatörs gällande villkor och priser samt enligt Tele2s gällande prislista. Nyttjande av de utländska mobiloperatörers nät kan ha särskilda villkor för användning som avviker från dessa villkor. Det ankommer på Kund att informera sig om de villkor som gäller vid användningstillfället, vilka Kund åter sig att följa. Information om vid var tid gällande roaming-villkor finns på [www.comviq.se](http://www.comviq.se). Kunden kan under vissa förutsättningar välja en annan leverantör än Comviq för de Tjänster som Kunden konsumerar i andra EU-länder. För mer information se [www.comviq.se](http://www.comviq.se).

**1.4** I de abonnemang/tjänster där Tele2 tillämpar en policy om normal användning (FUP) har Kund rätt att använda roamingdata-tjänster inom EU/EES till ett slutkundspris motsvarande minst dubbelt så stor volym som den som erhålls om man delar det sammanlagda slutkundspriset, exklusive mervärdesskatt, för datavolymen för hela faktureringsperioden med den maximala grossistavgiften för reglerade data-roamingtjänster. För frågor eller klagomål gällande policyn om normal användning (FUP) inom EU/EES, kontakta Comviqs Kundservice.

**1.5** För att Tjänsten ska kunna nyttjas tilldelar Comviq Kunden nödvändig utrustning som ingår i Tjänsten såsom t.ex. SIM-kort och sådana identifikationsuppgifter som t.ex. telefonnummer, IP-adress, lösenord (t ex PIN-kod och PUK-kod) och andra koder, som är nödvändiga för att använda Tjänsten ("Identifikationsuppgifter"). Tele2 får byta ut utrustning som t.ex. SIM-kort och andra Identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga, legala eller andra särskilda skäl. Kunden ska i god tid informeras om sådan ändring. Kunden har ingen rätt till Identifikationsuppgifterna efter att Avtalet har upphört att gälla, om inte Parterna skriftligen har överenskommit annat eller om annat föreskrivs i lag. Tele2 har rätt att ändra eller återkalla telefonnummer som medföljer Abonnemang/Tjänst, om detta är påkallat av numeraradministrativa skäl.

**1.6** Abonnemang/Tjänst medför att Kunds mobilnummer vid samtal till annan abonnent visas i mottagande abonnents display. Mobilnumret kommer inte att visas om Kunden har hemligt telefonnummer eller om Kunden själv genom tekniska inställningar har valt att dölja numret i mottagande abonnents display. Numret kan dock inte döljas när Kund

skickar SMS, MMS eller använder datatjänster.

**1.7** Tele2:s mobilnät är en gemensam resurs som nyttjas av många abonnenter. Någon specifik bandbredd kommer därför inte att kunna garanteras Kund. Tele2 kan inte heller garantera att Tjänst vid var tid kommer att fungera felfritt utan störningar och kvalitén kan komma att påverkas av t ex uppgraderingar, antalet samtida användare i mobilnätet och att Kundens mobil är av en modell som inte stödjer Tjänst. Vidare kan den trafikhantering som sker i enlighet med Tele2:s trafikhanteringspolicy (se [www.tele2.se](http://www.tele2.se)) från tid till annan komma att påverka Tjänstens kvalitet (se punkten 8). Tjänst tillhandahålls endast där Tele2:s mobilnät har täckning (alternativt genom roaming-avtal).

**1.8** Comviq ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i enlighet med Avtalet. För underhåll av nät m.m. kan Tele2 dock tillfälligt behöva stänga Tjänst eller Kund från att använda mobilnäten. Vid omfattande planerade åtgärder skall Comviq avisera Kund i förväg. Eventuella driftavbrott och fel i nätet åtgärdas skyndsamt efter felanmälan till Comviqs Kundservice.

## 2. KUNDS ÅTAGANDEN

**2.1** Kund ska i samband med tecknande av Avtal och under avtalstiden förse Comviq med samtliga de upplysningar som Comviq är i behov av och efterfrågar för att kunna leverera Tjänsten till Kund enligt villkoren i Avtalet. Kund är t.ex. skyldig att skyndsamt meddela namn- och adressändring till Comviq, gäller dock inte för oregistrerade kontantkort. Om Kund lämnat oriktiga uppgifter till Comviq har Comviq rätt att spärra Abonnemang/Tjänst för vidare användning till dess riktiga uppgifter erhålls, eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

**2.2** Kund skall förvara och använda av Comviq till Kund utlämnad utrustning och Identifikationsuppgifter på ett betryggande sätt. Kund är ansvarig för att till Kund utlämnad utrustning och Identifikationsuppgifter inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga. Kund är ansvarig för allt nyttjande av Abonnemang/Tjänst. Vid förlust av SIM-kort eller om Identifikationsuppgifter har förkommit eller riskerar att komma till obehörig användning, åligger det Kund att omedelbart anmäla detta till Comviqs Kundservice. Från att komplett anmälan inkommit till Comviqs kundservice om att ett SIM-kort förkommit och skall spärras ansvarar Comviq för kostnader som orsakats av obehörigt användande, såvida inte Kund förfarit svikligt eller grovt vårdslöst. Kund är dock skyldig att erlagga abonnemangsgift under den tid abonnemang inte kunnat nyttjas av Kund till följd av spärr enligt denna paragraf.

**2.3** Kund ansvarar för att det sätt eller ändamål för vilket Kund använder Tjänst inte är olagligt eller kan uppfattas som anstötligt. Kund ansvarar vidare för att det sätt eller ändamål som Kund använder Tjänst inte framkallar skada för Comviq eller tredje man. Kund ansvarar för allt material som Kund tillför eller tillhandahåller vid användande av Tjänst. Kunds ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material.

**2.4** Kund äger inte i något sammanhang söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Tele2s nät eller 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.

**2.5** Kund äger endast rätt att nyttja Abonnemang/Tjänst på sedvanligt sätt för eget icke kommersiellt bruk. Abonnemang/Tjänst får således t.ex. ej användas i s.k. gateways, som växelfunktion, som tjänst tillgänglig för allmänheten eller som gränssnitt för samtrafik.

**2.6** Vid brott mot något av ovanstående äger Comviq rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänst, spärra Abonnemang och/eller säga upp Avtal. Comviq förbehåller sig rätten att, på myndighets begäran, spärra Tjänst eller

utrustning.

**2.7** Comviq förbehåller sig rätten att debitera Kund avgift för av Comviq utförd åtgärd till följd av Kunds eventuella missbruk av Tjänst. Om skada uppkommer åligger det Kund att medverka till att begränsa den uppkomna skadan.

**2.8** För att motverka onormal användning och missbruk av roaming-tjänster inom EU/EES har Tele2 rätt att begära att Kund styrker sin normala hemvist i Sverige eller att Kund har andra starka band till Sverige som medför en frekvent och väsentlig närvaro i Sverige, t ex genom att begära folkbokföringsintyg, skatteutdrag eller utbildningsbevis.

Tele2 har rätt att kontrollera Kunds användande av tjänsten, t ex genom kontroll av hur Kunds användning av roaming eller vistelse i Sverige överstiger Kunds användning/vistelse i andra medlemsstater i EU/EES. Kontrollperioden för onormal användning är fyra månader. Om Tele2 efter kontrollperiodens slut misstänker missbruk eller onormal användning skall Kund uppmärksammas på detta. Kund skall inom två veckor ändra sitt beteendemönstret på ett sätt som visar att konsumtionen eller närvaron faktiskt är inhemsk inom två veckor. Om detta inte uppfylls har Tele2 rätt att ta ut tilläggsavgift för förbrukningen från Kund.

Tele2 har rätt att omedelbart stänga av Kund som återförsäljer tjänsten till personer som inte har sin hemvist eller närvaro i Sverige.

### 3. ABONNEMANGSPERIOD OCH UPSÄGNING

**3.1** Abonnemanget gäller tills vidare utan uppsägningstid. Avtalet upphör att gälla när den vid uppsägningen innevarande betalningsperioden löpt ut. Om avtalet löper med bindningstid upphör avtalet att gälla vid bindningstidens slut.

**3.2** Begäran om portering av telefonnummer tillhörande Abonnemang, som inkommer till Comviq, är att jämställa med uppsägning av aktuellt Abonnemang, vilket innebär att Abonnemanget kommer att upphöra sedan portering skett. Kund är dock betalningsskyldig för Abonnemanget under uppsägningstiden enligt punkten 3.1 ovan.

### 4. UTRUSTNING

**4.1** Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning för nyttjande av Tjänst. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. Comviq garanterar inte Tjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte uppfyller angivna villkor.

**4.2** Utrustning för nyttjande av Tjänst som tillhandahålls av Comviq kan i vissa fall vara förkonfigurerad för att endast fungera med Comviqs Tjänst. Comviq förbehåller sig rätten att utföra konfigurationsändringar och uppgraderingar av utrustning under den tid utrustningen är ansluten mot Comviqs Tjänst. Comviq garanterar inte Tjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är tillhandahållen av Comviq.

### 5. ÅNGERRÄTT

**5.1** Om Avtalet har träffats på distans, har Kunden ångerrätt enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I sådant fall lämnas information om ångerrätt till Kunden när avtalet ingås. Information om ångerrätt kan även fås på Comviq.se eller via kundtjänst.

### 6. VILLKORSÄNDRING.

**6.1** Dessa villkor gäller tills vidare.

**6.2** Comviq äger rätt att ändra dessa villkor. Ändring skall aviseras senast en månad i förväg. Kunden har vid villkorsändring som kan anses vara till nackdel för Kunden rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet, dock tidigast med verkan från sådan ändrings ikraftträdande. Kund anses ha accepterat ändringen om Kund inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

**6.3** Kund är införstådd med att Tjänsten och därtill anslutna tjänster (inklusive anslutna nät) kan ändras såväl

avseende omfattning som innehåll, dock inte beträffande grundläggande funktionella egenskaper. Ändringar kan bli bero på förhållanden avseende anslutna tjänster eller beslutade ändringar av tjänster, tjänsteindelningar eller nätkonfigurationer. Sådana ändringar skall aviseras Kund senast en månad i förväg i de fall ändringarna påverkar Kunds Abonnemang. Vid ändring som kan anses vara till nackdel för Kunden äger Kunden rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet, dock tidigast med verkan från sådan ändrings ikraftträdande.

**6.4** Comviq äger rätt att med en (1) månads varsel upphöra med tillhandahållande av viss produkt/Tjänst.

**6.5** Meddelande om villkorsändring till Kund, och övriga eventuella meddelanden enligt Avtalet, skall anses ha kommit Kunden tillhanda senast tre dagar efter det att meddelandet avsänts med post till den av Kund senast till Comviq skriftligen anmälda adressen. Meddelande som sänts via SMS, MMS, eller e-postmeddelande skall anses ha nått Kund omedelbart.

### 7. AVGIFTER OCH BETALNING

**7.1** Kund ansvarar gentemot Comviq för allt nyttjande av Abonnemang och Tjänst och är således betalningsansvarig för samtliga avgifter som utgår enligt detta Avtal. Kunden ska till Comviq erlagga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i avtalsvillkoren för respektive Tjänst och/eller hårdvara samt för avgift enligt vid var tid gällande prislista, såvida inte annat avtalats. Om Avtal för juridisk person tecknas av någon som inte är firmatecknare eller annars saknar behörighet att ingå sådant Avtal, har denne personligt betalningsansvar gentemot Comviq.

**7.2** Abonnemangsavgift, delbetalning på hårdvara, samtalsavgift och andra avgifter betalas mot faktura. Övriga eventuella avgifter erläggs enligt de rutiner som Comviq från tid till annan tillämpar. Betalning skall vara korrekt erlagd och Comviq tillhanda senast inom den tid som anges på fakturan. Comviq har rätt att ta ut faktureringsavgift på alla fakturor. Vid försenad betalning har Comviq rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, lagreglerad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift.

**7.3** Kund skall inom skälig tid meddela Comviq:s Kundtjänst om fakturan anses felaktig. Har Kund inom skälig tid invänt mot faktura och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall Comviq medge anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess tvisten är slutligt avgjord. Otvistigt belopp skall dock betalas senast på angiven förfallodag. Dröjsmålsränta utgår på den del av det tvistiga beloppet som Kund slutligen skall betala.

**7.4** Comviq har rätt att ändra avgifter under löpande avtalsperiod. Avgiftsändringar skall aviseras senast en (1) månad i förväg. Vid höjning av återkommande avgifter under innevarande abonnemangsperiod har Kund rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Abonnemang, dock tidigast med verkan från höjningens ikraftträdande. Sådan uppsägning skall ha inkommit till Comviq innan höjningens ikraftträdande. Kund anses ha accepterat avgiftshöjningen om Kund inte aktivt sagt upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

**7.5** Om Kund är i dröjsmål med betalning av Tjänst eller hårdvara eller om Kunds samtalsavgifter överstiger det belopp som Comviq från tid till annan tillämpar som kreditgräns för Tjänsten, får Comviq stänga av Kunden från användning av Tjänsten och/eller spärra inköpt hårdvara på delbetalning eller av Comviq tillhandahållen utrustning till dess att full betalning erlagts. Sådan avstängning får endast ske sedan Comviq uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid, med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas. Kund är skyldig att betala fasta avgifter för Abonnemang samt delbetalningar av hårdvara även under tid som Tjänst eller hårdvara inte kan nyttjas av Kund till följd av avstängning/spärr. Öppnas Abonnemang åter för trafik har Comviq rätt att ta ut en särskild öppningsavgift av Kund.

**7.6** Om Kund vid upprepade tillfällen har betalat för sent har Comviq även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtal för ifrågavarande Abonnemang/Tjänst och/eller spärra hårdvara som kund köpt på delbetalning samt slutfakturera Kund. Åtgärderna förutsätter att dröjsmålet avser mer

än en ringa del av betalningen eller att dröjsmålet av annan anledning kan anses som väsentligt.

**7.7** Comviq har rätt att, för att förhindra obehörig användning av Kunds Abonnemang/Tjänst, tillfälligt stänga ned Abonnemanget/Tjänsten om det nyttjas på ett sätt som inte är brukligt. Kund skall omedelbart informeras om sådan temporär nedstängning av Abonnemanget/Tjänsten.

## 8. BEHANDLING AV UPPGIFTER OCH SAMTYCKE TILL BEHANDLING

**8.1** Genom att ingå Avtalet samtycker Kund till behandling (t ex insamling, kopiering mellan olika system, lagring, radering och filtrering/urval) av person-, Identifikations-, abonnemangs- och trafikuppgifter inklusive däri ingående lokaliseringssuppgifter i enlighet med punkten 8. Kund samtycker även till att ta emot marknadsföring och information via SMS, MMS, e-post m.m. från Comviq, från bolag i Tele2-koncernen och från företag som Comviq eller Tele2-koncernen samarbetar med. Behandling sker så länge uppgifterna behövs för aktuella ändamål och i enlighet med lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer.

**8.2** Comviq behandlar person- (t.ex. namn och adress)-, Identifikations-, abonnemangs/tjänste (t ex telefonnummer)- och trafikuppgifter (t ex mottagande telefonnummer, tidpunkt för samtal, samtalets längd, IP-adresser) inklusive däri ingående lokaliseringssuppgifter (t ex var Kunds telefon befinner sig).

Behandling av person- och abonnemangs/tjänsteuppgifter (t ex namn, adress, e-mailadress, telefonnummer) sker för registervård, reklamationshantering och för att marknadsföra Comviqs och dess samarbetspartners varor och tjänster.

Trafik- och lokaliseringssuppgifter behandlas för att tillhandahålla Tjänsten, t ex för att säkerställa att trafiken i nätet når avsedd mottagare.

Samtliga uppgifter behandlas och utgör vidare underlag för marknadsanalyser, produkt-, affärs- och metodutveckling, statistik och riskhantering av Comviq, av bolag i Tele2-koncernen och av företag Comviq eller Tele2-koncernen samarbetar med.

**8.3** Vid perioder av hög belastning i Tele2:s mobilnät kan vissa trafikslag behöva prioriteras för att undvika överbelastning. För att kunna åstadkomma detta sker behandling av trafikuppgifter i form av prioritering (urval) av aktuella trafikslag. Rösttrafik, e-post, surfande och streaming påverkas inte eftersom sådan kommunikation sker i realtid. Fildelning (t ex Bit Torrent) kan däremot ske långsammare vid hög belastning. Tele2 begränsar även möjligheten att gå in på unika internetadresser som enligt polisen innehåller skildringar av sexuella övergrepp mot barn. Tele2 kan även göra begränsningar (filtrering) i näten för att skydda kunder mot skräppost, virus och annan skadlig kod eller angrepp mot kunders och Tele2s IT-system. Mer information finns på tele2.se.

**8.4** Comviq får lämna ut uppgifter som Kundens namn, adress och telefonnummer till extern part för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte anmält att uppgifterna ska skyddas.

**8.5** Kund kan skriftligen anmäla till Tele2 Sverige AB, 106 66 Stockholm, att denne inte vill att Kunds uppgifter skall behandlas för ovan angivna ändamål.

**8.6** Kund kan efter skriftlig och egenhändigt undertecknad begäran härom till Tele2 Sverige AB (PuL), 106 66 Stockholm, erhålla information om vilka personuppgifter om denne som Tele2 behandlar. Begäran om rättelse av personuppgifter kan göras till samma adress.

## 9. ÖVERLÅTELSE M.M.

**9.1** Kund får inte överlåta Abonnemang utan skriftligt samtycke från Comviq. Sedvanlig kreditprövning kommer att utföras på den som önskar överta Abonnemang. Om Abonnemang överläts, svarar frånträdande Kund för förpliktelser som uppkommit före överlåtelsen och tillträdande kund inträder i frånträdande Kunds ställe för förpliktelser som uppkommit efter överlåtelsen. Comviq får överlåta Abonnemang till annat bolag utan Kunds samtycke.

## 10. ANSVAR

**10.1** Har Tjänst inte kunnat användas på grund av fel i nätet eller på grund av driftavbrott har Kund, räknat från den tidpunkt som felet anmäldes till Comviq, rätt till ersättning i enlighet med nästa stycke. Värdet av ersättningen tillgodogörs Kund i form av reducerade månadsavgift(er) på kommande faktura.

Har felet eller driftavbrottet varat minst:

- fem (5) dagar i följd utgår ersättning motsvarande 25 % av en månadsavgift (dock minst 50 kronor),
- tio (10) dagar i följd utgår ersättning motsvarande 50 % av en månadsavgift (dock minst 100 kronor),
- femton (15) dagar i följd eller mer utgår ersättning motsvarande 100 % av en månadsavgift (dock minst 200 kronor).

Ersättning enligt ovan utgår i stället för skadestånd och eventuella andra påföljder. En begäran om ersättning skall framställas skriftligen till Comviq inom skälig tid. Som driftavbrott anses inte avbrott som inträffar under period för planerat underhåll.

**10.2** Comviq svarar utöver vad som angetts i punkten 10.1 inte för olägenhet, skada eller förlust (såsom t.ex. administrativa merkostnader eller utebliven vinst) som kan orsakas genom avbrott eller annan felaktighet på teleförbindelse, genom oriktigt expedierat, uteblivet eller försenat telemedelande eller genom störningar i telemedelande om inte skadan orsakats uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet av Comviq. Comviq svarar inte för fel eller åtgärdande av fel hänförligt till den av Kunden använda terminalen (t ex mobiltelefon). Comviq ansvarar inte för personliga inställningar som Kunden gjort (e-postgrupper, filtrering, mappar, spam, adressbok mm). Comviq ansvarar inte för programvara eller onlinetjänst som utvecklats av annan än Comviq.

**10.3** Part svarar vid eventuella avtalsbrott inte för s.k. indirekta skador såvida part inte begått avtalsbrottet uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet. Gör part sig skyldig till väsentligt avtalsbrott har den andra parten dock rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet.

## 11. FORCE MAJEURE

**11.1** Part skall vara befriad från att fullgöra av Avtalet om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Om Avtals fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än en (1) månad på grund av omständighet enligt ovan, har Part rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp Avtalet.

## 12. TVIST MM.

**12.1** Tvist mellan parterna 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.