

# VILLKOR

Villkor för privatabonnemang på Tele2s  
tjänster och tillhörande utrustning

Gällande fr o m 2021-04-27



# VILLKOR

## Villkor för privatabonnemang på Tele2s tjänster och tillhörande utrustning

Gällande fr o m 2021-04-27

### Din integritet

När du är kund hos oss behandlar vi personuppgifter om dig. Tele2 Sverige AB "Tele2" är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Tele2 behandlar dina personuppgifter finner du i Tele2s Integritetspolicy på [tele2.se/kundservice/information/integritetspolicy](https://tele2.se/kundservice/information/integritetspolicy) och cookies. Där finner du information om vilka personuppgifter Tele2 behandlar och för vilka ändamål detta sker. Du finner även bland annat information om den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt din rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

### Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor
- B Särskilda villkor för tv-tjänst
- C Särskilda villkor för bredbandstjänst
- D Särskilda villkor för telefonitjänst
- E Särskilda villkor för mobiltjänst



## A ALLMÄNNA VILLKOR

### A 1 Allmänt

A 1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan Tele2 Sverige AB (härefter "Tele2") org. nr 556267-5164 och fysisk person (Kund) avseende Tele2s tjänster inklusive tillhörande utrustning. Kundens Villkor omfattar dels allmänna villkor som gäller för alla typer av tjänster (avsnitt A) och dels särskilda villkor för tv-tjänst, bredbandstjänst, telefonitjänst och mobiltjänst (avsnitt B, C, D och E). Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Tele2s vid var tid gällande prislista, fullmakt, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Tele2 och Kunden (Avtalet). För tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Tele2 kan, förutom Villkoren, även samarbetspartners särskilda licensvillkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att tillvalstjänsten tas i bruk, exempelvis genom nedladdning av programvaran. Vid eventuella motstridigheter mellan Villkoren har de särskilda villkoren företräde framför de allmänna villkoren. Specialbestämmelser har företräde framför motsvarande bestämmelser i Villkoren.

A 1.2 Tele2s aktuella utbud av Tjänster, aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten framgår på tele2.se och kan även fås via Tele2 Kundservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A 1.3 Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige för att få ingå Avtal med Tele2. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för privat bruk i Kundens hushåll. Det innebär bland annat att ingen form av kommersiellt ändamål är tillåtet oavsett om det gynnar Kunden eller någon annan. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Tele2s eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A 1.4 Samtliga Tele2s Tjänster levereras normalt till Kunden inom 7 arbetsdagar från det att Avtal har ingåtts. Mer detaljerad information om Tele2s leveransbestämmelser finns på tele2.se eller kan fås via Tele2s Kundservice.

A 1.5 Tele2 förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Tele2 äger rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

### A 2 Avtal om Tjänst m m

A 2.1 Avtal ska anses träffat först när Tele2 har godkänt beställningen.

A 2.2 Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänst ska Tele2 meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns på tele2.se/kundservice/betalning/angerratt.

A 2.3 Kund som flyttar till en ny bostad som är ansluten till Tele2, kan flytta över Tele2s Tjänster till den nya bostaden, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten ska brukas. Om Kundens bostad omfattas av ett så kallat öppet nät eller gruppavtal mellan fastighetsägaren och Tele2 kan Kunden endast i undantagsfall flytta över Tele2s Tjänster till en ny bostad. Kunden ska anmäla adressändring till Tele2 senast 1 månad i förväg. Tele2 har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För Kund som flyttar till bostad som inte är ansluten till Tele2 gäller betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtalstid.

### A 3 Utrustning m m

A 3.1 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

A 3.2 Utrustning inklusive tillbehör som Tele2, eller annan genom förmedling av Tele2, upplåter till Kunden, genom uthyrning eller på annat sätt samt utrustning som Kunden har köpt på avbetalning av Tele2 är Tele2s egendom till dess full betalning har erlagts (Tele2s Egendom). Kunden förbinder sig beträffande Tele2s Egendom:

- att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Tele2s Egendom;
- att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Tele2s Egendom;
- att ansvara för att Tele2s Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (till exempel till följd av åsknedslag); och
- att förvara Tele2s Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 3.3 Om Tele2s Egendom skadas eller förloras ska Kunden ersätta Tele2 för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Tele2s vid var tid gällande prislista om detta inte ska bekostas av Tele2 enligt A 3.4. Kunden ansvarar för transport av utrustning

som är Tele2s Egendom vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av Kunden såvitt kostnaden inte hänför sig till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt ska bekostas av Tele2.

A 3.4 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Tele2s Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A 3.5 Om Avtalet upphör ska Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Tele2s Egendom till mottagare som Tele2 meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Tele2 rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Tele2s vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning ska polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Tele2. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Tele2s Egendom ersätts av Kunden enligt Tele2s vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på tele2.se och kan även fås via Tele2s Kundservice.

A 3.6 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIM-kort, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Tele2s Kundservice så att Tele2 har möjlighet att spärra Tjänsten. Tele2 har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling. Gällande prislista finns tillgänglig på tele2.se och kan även fås via Tele2s Kundservice.

A 3.7 Från det att anmälan enligt A 3.6 har inkommit till Tele2 ansvarar Tele2 för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

- förfarit svikligt eller grovt vårdslöst;
- frivilligt har lämnat ut en Värdehandling; eller
- på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och underlåtit att omedelbart efter upptäckten anmäla detta till Tele2s Kundservice.



Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 3.8 För att skydda Kunden och Tele2 från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Tele2 spärra Tjänsten om:

- (a) Tele2 har anledning att anta att Kundens utrustning eller Värdehandling har tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller
- (b) fel PIN- eller säkerhetskod knappas in tre gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad ska Kunden kontakta Tele2s Kundservice. Tele2 öppnar Tjänsten igen så snart Tele2 vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

#### A 4 Support och underhåll m m

A 4.1 Tele2 tillhandahåller normalt support via Kundservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Tele2 eller genom Tele2s förmedling. Tele2 tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.2 Kunden ska bereda Tele2, eller person för vilken Tele2 svarar, tillträde till bostad/lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Tele2. Detsamma gäller om Tele2 har åtagit sig att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Kunden och Tele2 ska komma överens om tid för detta. Kunden ska vara behjälplig vid felsökning och, om Tele2 begär det, ha tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpning av fel ska vara möjligt.

A 4.3 Tele2 har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppdatering och uppdatering av hård- och mjukvara. Tele2 ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning.

#### A 5 Störningar och avbrott m m

A 5.1 Tele2 åtgärdar störningar och avbrott i tillhandahållna Tjänster inom skälig tid efter felanmälan. Felsökning och avhjälpning av fel sker utan kostnad för Kunden under förutsättning att fel inte beror på utrustning som inte är godkänd av Tele2, vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för eller utrustning som inte är godkänd av Tele2 har Tele2 rätt att debitera Kunden sina kostnader

för felsökning enligt Tele2s vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på tele2.se och kan även fås via Tele2s Kundservice. Störningar eller avbrott på fastighetsnätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas dock endast om Tele2 har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Tele2 att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på fastighetsnätet.

A 5.2 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 24 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom återbetalning eller kreditering av erlagd avgift. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.

A 5.3 Tele2 ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada om inte Tele2 har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 5.4 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag, och heller ingen rätt till ersättning för skada, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Tele2s kontroll vars följder inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, till exempel atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Tele2s personal eller inte), blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Tele2 inte svarar. Tele2 är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

#### A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning ska Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Tele2s gällande prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på tele2.se och kan även fås via Tele2s Kundservice. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

A 6.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras i förskott. Rörliga avgifter faktureras normalt månadsvis i efterskott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har uppkommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia

har Tele2 rätt att ta ut en avgift enligt Tele2s vid var tid gällande prislista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Tele2 för kostnader hänförliga till detta. Om Tele2 inte erhåller full betalning senast på förfalldagen har Tele2 rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso. Påminnelseavgifter och inkassokostnader tas ut med stöd av lagen om ersättning för inkassokostnader med mera.

A 6.4 För användningen av Tjänsten har Tele2 rätt att besluta om en beloppsgräns. Information om beloppsgränsen kan fås via Tele2s Kundservice. Tele2 har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskotts betalning eller att Kunden ställer säkerhet under Avtalets giltighetstid om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Tele2 har rätt att omgående kräva betalning genom att skicka extra faktura till Kunden såvida Kunden har nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Tele2 överstiger beloppsgränsen.

A 6.5 Tele2 har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om Kunden har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiven tid ställa säkerhet eller göra förskotts betalning enligt punkt A 6.4.

A 6.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, ska Tele2 på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Tele2 har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden har Tele2 rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala.

A 6.7 Tele2 har rätt att debitera en särskild avgift, enligt Tele2s vid var tid gällande prislista, för det merarbete som åsamkas Tele2 för att Tele2 ska stänga av samt öppna upp Kundens tillgång till Tjänsten på grund av orsak som beror på Kunden. Prislistan finns tillgänglig på tele2.se och kan även fås via Kundservice.

#### A 7 Ändringar och överlåtelse m m

A 7.1 Tele2 har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Tele2 har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden, utan att kund har rätt att säga upp tjänsten, om ändringen försärsa-



kas av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör utanför Tele2s kontroll vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast dagen innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till uppenbar fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet. Ändring av tv-tjänst regleras särskilt i avsnitt B.

A 7.2 Tele2 har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet utan Kunds samtycke, om det finns skäl att anta att den, till vilken överlåtelsen sker, kommer att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett för Kunden tillfredsställande sätt.

## A 8 Information och meddelanden

A 8.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller Tjänst sker skriftligen, per SMS, MMS, eller email.

A 8.2 Kunden ska underrätta Tele2 om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefonnummer och e-postadress.

## A 9 Avtalstid och uppsägning m m

A 9.1 Uppsägningstiden för Avtalet är en (1) månad om inte bindningstid gäller för avtalet. Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång gäller Avtalet tills vidare med en (1) månads uppsägningstid. Vissa äldre avtal kan ha längre uppsägningstid, läs mer på tele2.se.

A 9.2 Om Tele2s rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Tele2 ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 9.3 Vid dödsfall kan Tele2 eller företrädare för Kundens dödsbo mot uppvisande av bestyrkt kopia av dödsfallsintyg säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av den kalendermånad då Tele2 fick vetskap om dödsfallet.

A 9.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Tele2 rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten och/eller spärra inköpt hårdvara på delbetalning eller

av Tele2 tillhandahållen utrustning till dess att full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Tele2 rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten.

A 9.5 Tele2 har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden;

- (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid respektive inom tid som framgår av punkt D 3.1 (gäller endast telefonitjänst); eller
- (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet.

Om Tele2 säger upp Avtalet enligt punkt A 9.5 a eller b med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Tele2s eventuella kostnadsbesparingar.

## A 10 Tillämplig lag och tvist

Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Vid eventuell tvist mellan Kunden och Tele2 ska parterna i första hand försöka komma överens. Kund har möjlighet att kontakta Telekområd- givarna vid en eventuell tvist. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig att pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut utgör en rekommendation till parterna om hur tvisten ska avgöras.

## B SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TV-TJÄNST

### B 1 Förutsättningar

B 1.1 Avtal om Tjänsten förutsätter i de flesta fall bland annat:

- (a) att den fastighet där Tjänsten ska brukas är ansluten till Tele2; och
- (b) att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden, och
- (c) att Kunden innehar av Tele2 godkänd utrustning avsedd för Tjänsten.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

B 1.2 Tv-tjänsten omfattar de digitala utsändningar av tv-kanaler samt annan tv-

eller radiotjänst som från tid till annan erbjuds separat eller i paket. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst som Tele2 erbjuder från tid till annan, vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med tv-tjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

### B 2 Ändring av tv-tjänst

B 2.1 Utan hinder av punkt A 7.1 har Tele2 rätt att ändra utbudet av tv-kanaler i Kundens tv-tjänst, såväl som tv-anknutna tilläggs-tjänster (exempelvis Comhem Play, Com Hem Play +, Pay-per-view och liknande). Sådan ändring kan exempelvis ske om programbolag går i konkurs, Tele2s avtal med programbolag upphör eller förändras, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Tele2, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd, andra upphovsrättsliga skäl eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl. Sådan ändring träder i kraft från och med den tidpunkt Tele2 skriftligen meddelat Kunden, vilken kan vara kortare än en månad, oavsett om Kunden har bindningstid på sitt Avtal med Tele2 eller inte. Mindre förändringar meddelas endast på tele2.se/kundservice/tv-och-play/kanalforändringar.

B 2.2 Tele2 tillhandahåller från tid till annan tv-kanal eller tv-anknuten tilläggs-tjänst utan särskild avgift. Sådan tv-kanal och tv-anknuten tilläggs-tjänst omfattas inte av Avtalet.

### B 3 Digital-tv-mottagare och programkort

B 3.1 För att kunna ta emot digital-tv från Tele2 behövs, förutom Avtal om tv-tjänst, en digital-tv-mottagare, och i förekommande fall ett programkort och modem. För att kunna ta emot högupplösta tv-bilder och/eller bättre ljudkvalitet från Tele2 behövs en tv och digital-tv-mottagare som kan hantera sådant format med ett i förekommande fall tillhörande programkort. Endast digital-tv-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Tele2 får användas för avkodning av signaler från Tele2.

B 3.2 Tele2 har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att ta del av tv-tjänsten.

B 3.3 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via Kundens digital-tv-mottagare. Kunden får således inte använda programkortet för kopiering eller mångfaldigande av tv-tjänsten eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra tv-tjänsten tillgänglig via mer än en digital-tv-mottagare



i taget utan Tele2s skriftliga medgivande, så kallat card sharing.

#### B 4 Avgifter

Tele2 har rätt att ta ut krypteringsavgift enligt vid var tid gällande prislister. Prislister finns tillgängliga på tele2.se och kan även fås via Tele2s Kundservice. Fakturerad avgift krediteras/återbetalas ej.

#### B 5 Avstängning och uppsägning

B 5.1 Om Tele2 efter Kundens uppsägning behöver få tillräde för montering av filter (gäller lägenheter) eller bortkoppling av signal (gäller villor), ska Kunden bereda Tele2 sådant tillräde. Detsamma gäller om Tele2 säger upp Avtalet enligt punkten A 9.1, A 9.5, B 5.3 eller om Avtalet upphör enligt A 9.2 eller A 9.3.

B 5.2 Tele2 har rätt att ta ut avgift för montering av filter (gäller lägenheter) eller bortkoppling av signal (gäller villor) om Kunden säger upp Avtalet för tv-tjänst av annat skäl än:

- (a) definitiv avflyttning från fastighet eller lägenhet;
- (b) att Tele2 ändrat avgift för tv-tjänsten;
- (c) att Tele2 ändrat innehållet i tv-tjänsten; eller
- (d) att Tele2 ändrat dessa Villkor.

B 5.3 Aktuell avgift för montering av filter och bortkoppling av signal framgår av prislister som finns tillgängliga på tele2.se och kan även fås via Tele2 Kundservice.

B 5.4 Utöver vad som anges i avsnitt A har Tele2 rätt att stänga av tv-tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med programbolag upphör att gälla, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Tele2, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.

### C SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNST

#### C 1 Förutsättningar

C 1.1 Bredbandstjänsten omfattar anslutning till Tele2s bredbandsnät, nationella och internationella internetuppkopplingar. Bredbandstjänstens närmare omfattning framgår av produktspecifikation som finns tillgänglig på tele2.se.

C 1.2 Avtal om Tjänsten förutsätter i de flesta fall bland annat:

- (a) att den fastighet där Tjänsten ska brukas är ansluten till Tele2; och

- (b) att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

C 1.3 Tillgängligheten av mobilt bredband är beroende av täckningen där Kunden från tid till annan befinner sig. Gällande täckningskartor finns på tele2.se.

C 1.4 Tele2 har rätt att om det krävs av säkerhetsskäl eller rättsliga skäl tillfälligt begränsa tillgången till bredbandstjänsten. Ytterligare information om dessa åtgärder framgår av Tele2 Integritetspolicy, tele2.se/integritet.

C 1.5 Tele2 vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Tele2s bredbandsnät. Exempelvis kan tillfällig prioritering av viss trafik ske. Vidtagna åtgärder kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik. Mer information finns på tele2.se/bredbandsskolan.

#### C 2 Kundens ansvar

C 2.1 Kunden förbinder sig att vid användningen av bredbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får till exempel inte använda bredbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda bredbandstjänsten för datadelning via internet i strid med lag.

C 2.2 Tele2 har rätt att stänga av eller begränsa tillgången till bredbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, eller annan person som brukar bredbandstjänsten, använder denna så att olägenhet uppstår för Tele2 eller annan. Sådan olägenhet kan till exempel uppstå vid användning som orsakar störningar eller vid användning som mycket kraftigt avviker från normal användning av bredbandstjänsten såsom omfattande överföringar av data. Tele2 har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

C 2.3 Kunden ansvarar för så kallad back-up eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande Kunden.

C 2.4 Kunden får ansluta en egen server till bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används för privat bruk i enlighet med Tele2s säkerhets- och etikregler. Servern får ej nyttjas till att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor, tjänster eller information.

#### C 3 Störningar och avbrott m m

C 3.1 Mobilt bredband är inte avsett för ändamål som kräver kontinuerlig, felfri leverans. Tele2 ansvarar inte för mobila bredbandets tillgänglighet eller kvalitet i följande fall:

- (a) när det behövs uppgradering, underhåll eller utförande av annat arbete på nätverket;
- (b) vid roaming, det vill säga då mobilt bredband kopplas via en annan operatörs nätverk till exempel vid användning av mobilt bredband utomlands;
- (c) om Kundens utrustning inte stöder mobilt bredband;
- (d) på grund av omständigheter som ligger utanför Tele2s kontroll (till exempel förhållanden som har att göra med Kundens utrustning, kapacitetsbrister, avbrott i tjänster från underleverantörer, fel i andra kommunikationsnätverk, väderproblem eller radiostörningar på grund av berg, tunnlar eller andra fysiska hinder);
- (e) om användningen av mobilt bredband strider mot Avtalet med Tele2 och/eller om användandet överskrider den med Tele2 avtalade volymen för överföring av data. I förevarande fall förbehåller sig Tele2 rätten att begränsa accesshastigheten i enlighet med vad som anges på tele2.se eller
- (f) då Kundens utrustning behöver uppgraderas för att mobilt bredband ska fungera på bästa sätt, till exempel vid nyttillkomna eller förändrade bredbandstjänster.

### D SÄRSKILDA VILLKOR FÖR FAST TELEFONITJÄNST

#### D 1 Förutsättningar

Telefonitjänsten innebär att Kunden genom Tele2s bredbandsnät kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet.

#### D 2 Kundens ansvar

D 2.1 Tele2 har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till telefonitjänsten om Kunden, eller annan person som brukar telefonitjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Tele2 eller annan. Tele2 har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

D 2.2 Kunden ansvarar för att telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt, det vill säga av fysisk person och för eget bruk – och inte exempelvis som växelfunktion eller gränssnitt för samtrafik.



### D 3 Avgifter och betalning

D 3.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Tele2 rätt att stänga av eller begränsa telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Tele2 rätt att stänga av telefonitjänsten omedelbart.

D 3.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt D 3.1 på grund av att Kunden vid upprepade tillfällen betalat för sent, har Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under 10 dagar från avstängningsperiodens början.

## E SÄRSKILDA VILLKOR FÖR MOBILTJÄNST

### E 1 Förutsättningar

Mobiltjänsten omfattar telefonitjänst och andra teletjänster kopplade till telefonitjänsten i ett mobilnät. I Mobiltjänsten ingår alltid anslutning till Tele2 koncernens mobilnät och/eller dess samarbetspartners nät ("Mobilnätet"), vilket även möjliggör anslutning till internet.

### E 2 Mobiltjänstens innehåll

E 2.1 Genom anslutningen till Mobilnätet kan Kund, beroende på vilken Mobiltjänst som omfattas av Kundens Avtal, ringa och motta röstsamtal, skicka SMS/MMS och/eller för datatrafik i Mobilnätet. I Mobiltjänsten ingår även i regel möjlighet att nyttja Mobiltjänsten i sådana utländska mobiloperatörers nät med vilka Tele2 koncernen har ingått så kallade roamingavtal 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 åtar sig att följa. Mer information om förutsättningar för roaming finns på [tele2.se/mobilteleni/utland](http://tele2.se/mobilteleni/utland).

E 2.2 I de abonnemang där Kund har rätt att använda roamingdatatjänster inom EU/EES utan särskild avgift (så kallad "Roam Like At Home") har Tele2 rätt att begränsa tillgänglig datamängd i enlighet med EU-regleringen. Sådana datamängdsbegränsningar (så kallad "Fair Use Policy", "FUP") framgår av Tele2s vid var tid gällande prislista, [tele2.se/prislistor](http://tele2.se/prislistor). Kundens rätt till Roam Like At Home är begränsad till tillfällig användning. Om Kundens användning inte är tillfällig har Tele2 rätt att debitera Kunden en tillkommande

avgift enligt Tele2s vid var tid gällande prislista eller stänga av Kundens roaming. För mer information om FUP och begränsningar se [tele2.se](http://tele2.se).

E 2.3 Mobiltjänsten 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.

E 2.4 Mobilnätet är en gemensam resurs som nyttjas av många abonnenter. Någon specifik bandbredd kommer därför inte att kunna garanteras Kund. Tele2 kan heller inte garantera att Mobiltjänsten vid var tid kommer att fungera felfritt utan störningar och kvaliteten kan komma att påverkas av t ex uppgaderingar, antalet samtida användare i Mobilnätet och att Kundens mobiltelefon är av en modell som inte stödjer Mobiltjänsten. Mer information finns på [tele2.se/drift-och-felsok](http://tele2.se/drift-och-felsok).

E 2.5 Tele2 tillhandahåller Mobiltjänsten på ett fackmässigt sätt och i enlighet med Avtalet. För underhåll av nät m.m. kan Tele2 dock tillfälligt behöva stänga Mobiltjänsten eller Kund från att använda Mobilnäten. Vid omfattande planerade åtgärder ska Tele2 avisera Kund i förväg. Eventuella driftavbrott på grundav fel i Mobilnätet åtgärdas skyndsamt efter felanmälan till Tele2s Kundenservice.

### E 3 Kunds åtaganden

E 3.1 Kund ansvarar för att det sätt eller ändamål för vilket Kund använder Mobiltjänsten inte är olagligt eller kan uppfattas som anstötligt. Kund ansvarar vidare för att det sätt eller ändamål som Kund använder Mobiltjänsten inte framkallar skada för Tele2, dess koncernbolag eller tredje man. Kund ansvarar för allt material som Kund tillför eller tillhandahåller vid användande av Mobiltjänsten. Kunds ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material.

E 3.2 Kund äger inte i något sammanhang söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Mobilnätet eller obehörigen använda förstöra eller förvanska information i Mobilnätet eller anslutna nät. Kund får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.

E 3.3 Kund äger endast rätt att nyttja Mobiltjänsten på sedvanligt sätt för eget bruk. Mobiltjänsten får således till exempel ej användas för kommersiellt eller offentligt bruk i så kallade router, som växelfunktion, som

tjänst tillgänglig för allmänheten eller som gränssnitt för samtrafik. Mobiltjänsten får heller ej helt eller delvis vidareupplåtas eller vidareförsäljas i någon form.

E 3.4 Vid brott mot något av ovanstående äger Tele2 rätt att med omedelbar verkan stänga av eller spärra Mobiltjänsten och/eller säga upp avtalet. Tele2 förbehåller sig rätten att, på myndighets begäran, spärra Mobiltjänsten eller utrustning.

E 3.5 Tele2 förbehåller sig rätten att debitera Kund avgift för av Tele2 utförd åtgärd till följd av Kunds eventuella missbruk av Mobiltjänsten. Om skada uppkommer åligger det Kund att medverka till att begränsa den uppkomna skadan.

E 3.6 För att motverka onormal användning och missbruk av roamingtjänster inom EU/EES har Tele2 rätt att begära att Kunden styrker sin normala hemvist i Sverige eller att Kunden har andra starka band till Sverige som medför en frekvent och väsentlig närvaro i Sverige, till exempel genom att begära folkbokföringsintyg, skatteutdrag eller utbildningsbevis. Tele2 har rätt att kontrollera Kundens användande av Mobiltjänsten, till exempel genom kontroll av hur Kundens användning av roaming eller vistelse i Sverige överstiger Kundens användning/vistelse i andra medlemsstater i EU/EES. Kontrollperioden för onormal användning är 16 veckor. Om Tele2 efter kontrollperiodens slut misstänker missbruk eller onormal användning ska Kunden uppmärksammas på detta. Kunden ska inom två veckor ändra sitt beteendemönster på ett sätt som visar att konsumtionen eller närvaron faktiskt är inhemsk. Om detta inte uppfylls har Tele2 rätt att ta ut tilläggsavgift för förbrukningen från Kunden. Tele2 har rätt att omedelbart stänga av Kund som återförsäljer Mobiltjänsten till fysisk eller juridisk person som inte har sin hemvist eller närvaro i Sverige.

### E 4 Begäran om portering

Vid utportering av telefonnummer tillhörande Mobiltjänsten kommer Mobiltjänsten att upphöra. Kunden är dock betalningsskyldig för eventuell återstående bindings-/avtalsuppsägningstid.

### E 5 Utrustning

E 5.1 Mobiltjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning för nyttjande av Mobiltjänsten. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Mobiltjänsten. Tele2 garanterar inte Mobiltjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte uppfyller angivna villkor.

E 5.2 Utrustning för nyttjande av Mobiltjänst som tillhandahålls av Tele2 kan i vissa fall vara



förkonfigurerad för att fungera med Tele2s Mobiltjänst. Tele2 förbehåller sig rätten att utföra konfigurationsändringar och uppgraderingar av utrustning under den tid som utrustningen är ansluten mot Tele2s Mobiltjänst. Tele2 garanterar inte Mobiltjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är tillhandahållen av Tele2.

## E 6 Ändring av Mobiltjänst

E 6.1 Utan hinder av A 7.1 har Tele2 rätt att ändra Mobiltjänsten och därtill anslutna tjänster (inklusive anslutna nät) såväl som omfattningen som Mobiltjänstens innehåll, dock inte beträffande grundläggande funktionella egenskaper. Ändringar kan bl. a bero på förhållanden avseende anslutna tjänster eller beslutade ändringar av tjänster, tjänsteindelningar eller nätkonfigurationer. Ändringen meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder i kraft.

E 6.2 Meddelanden om villkorsändring till Kund, och övriga eventuella meddelanden enligt Avtalet kan sändas med post, via SMS, MMS eller e-postmeddelande.

## E 7 Avgifter och betalning

E 7.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att Mobiltjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Tele2 rätt att stänga av eller begränsa Mobiltjänsten och/eller spärra inköpt hårdvara på delbetalning eller av Tele2 tillhandahållen utrustning till

dess att full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid.

E 7.2 Om Kunden vid upprepade tillfällen har betalat för sent har Tele2 även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om Mobiltjänsten och/eller spärra mobilhårdvara som Kunden köpt på delbetalning samt slutfakturera Kunden. Åtgärderna förutsätter att dröjsmålet avser mer än en ringa del av betalningen eller att dröjsmålet av annan anledning kan anses som väsentlig.

E 7.3 För varje mobiltelefon som Kund köper med delbetalning krävs ett aktivt mobilabonnemang. Om kund säger upp mobilabonnemang kommer mobiltelefon som köpts på delbetalning att slutfaktureras.

## E 8 Begränsningar

E 8.1 Vid perioder av hög belastning i mobilnätet kan ibland vissa trafikslag behöva prioriteras för att undvika överbelastning. För att kunna åstadkomma detta sker behandling i form av prioritering 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.

E 8.2 Tele2 får endast i den utsträckning som är direkt nödvändig för att säkerställa driften av Mobiltjänsten, förhindra brott eller fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighetsföreskrift, beslut eller riktlinjer, ta del av material som lagras eller förmedlas via Mobiltjänsten. Kunden är införstådd med att sådan informationsinhämtning och att Tele2, för att säkerställa driften av Mobiltjänsten, förhindra brott, spridning av spam, virus eller motsvarande, får avlägsna meddelanden som kan antas innehålla sådant material.

## E 9 Störningar och avbrott

Tele2 svarar utöver vad som angetts ovan inte för olägenheter, 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 telemmeddelande eller genom störningar i telemmeddelande om inte skadan orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet av Tele2. Tele2 svarar inte för fel eller åtgärdande av fel hänförligt till den av Kunden använda mobilhårdvaran (t ex mobiltelefon). Tele2 ansvarar inte för personliga inställningar som Kunden gjort (e-postgrupper, filtrering, mappar, spam, adressbok m.m.). Tele2 ansvarar inte för programvara eller onlinetjänst som utvecklats av annan än Tele2.

