

1 1. Allmänt

1.1 Dessa allmänna villkor gäller då Fello ("Fello") tillhandahåller ett abonnemang eller en tjänst ("Tjänsten") till en konsument ("Kunden"). De tjänster Fello tillhandahåller är mobil telefoni samt andra vid var tid gällande tjänster som finns att tillgå på www.fello.se. Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Fello ("Avtalet"). Tjänstens närmare innehåll anges i vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. I Avtalet ingår även beställningar, bekräftelser, vid var tid gällande prislista m.m.

1.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Fello om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 5 (Betalning) i dessa allmänna villkor tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller för köpet av tjänsten eller varan avtalet mellan innehållsleverantören och Kunden. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden vända sig direkt till innehållsleverantören.

1.3 Avtalet ska anses ingånget när Fello har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Fello har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtal ska upprättas skriftligen om Fello begär det.

1.4 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.

2 2. Fellos tillhandahållande av Tjänsten

2.1 Fello tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de allmänna kommunikationsnät som Telia äger eller via annat nät som Telia har rätt att leverera Tjänsten i ("Nätet").

2.2 Fello ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet. Fello har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Fello svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

2.3 Fello utvecklar fortlöpande sina Tjänster. Sådana ändringar utförs på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Om ändring av Tjänsten medför att Tjänstens prestanda försämras i mer än ringa utsträckning, ska Fello på lämpligt sätt och senast en (1) månad i förväg informera Kunden. Detsamma gäller om ändring av Tjänsten medför att Kundens egen utrustning behöver anpassas och Kunden svarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

2.4 Fello får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Fello eller tredje man, till exempel på grund av Kundens användning i strid med punkt 4.1 a) – g), eller om Fello är skyldig att ändra Tjänsten på grund av ändrad bestämmelse i lag eller på grund av domstols eller myndighets beslut. Kunden ska i sådant fall informeras så snart det kan ske.

2.5 På grund av uppbyggnaden av Nätet eller på grund av tekniska begränsningar kan vissa tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Närmare information om Nätet finns på www.telia.se/tackning. Om Tjänsten tillhandahålls delvis via en annan operatörs nät (t.ex. vid utlandssamtal), kan även andra villkor gälla för användningen av det nätet.

2.6 Kundens rätt att använda Tjänsten i annan operatörs nät inom EU/EES utan särskild avgift (s.k. "Roam Like At Home"), anges för respektive Tjänst. Fello har i sådant fall rätt att begränsa tillgänglig datamängd i enlighet med EU-regleringen. Eventuella begränsningar av datamängden (s.k. Fair Use Policy, "FUP") framgår av prislistan som finns tillgänglig på www.fello.se. Vidare är Kundens rätt till Roam Like At Home begränsad till tillfällig användning. Om sådan användning inte är tillfällig, förbehåller sig Fello rätten att debitera Kunden en tillkommande avgift enligt vid var tid gällande roaming taxa eller stänga av möjligheten till roaming. För ytterligare information om Roam Like At Home samt begränsningar se www.fello.se.

2.7 Om Fello tillhandahåller utrustning till Kunden som ägs eller disponeras av Fello ("Utrustningen") förbehåller Fello sig rätten att utföra konfigurationsändringar, uppgraderingar samt i övrigt disponera Utrustningen för utveckling av tjänster under den tid som Utrustningen är ansluten mot någon Tjänst.

2.8 Kunden ansvarar för Utrustningen och står risken för skada på eller förlust av Utrustningen från den tidpunkt då Utrustningen överlämnats till Kunden och ska i övrigt följa de anvisningar som Fello från tid till annan utfärdar beträffande skötsel och användning av Utrustningen. Då Tjänsten upphör ska Kunden återlämna Utrustningen till Fello i enlighet med Fello vid var tid gällande anvisningar. Om så inte sker eller om Utrustningen är obrukbar eller har utsatts för onormal förslitning har Fello rätt till ersättning för Utrustningen.

2.9 Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. Fello garanterar inte Tjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är godkänd. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten.

2.10 Telia vidtar åtgärder i Nätet för att undvika överbelastning. Sådana åtgärder kan avse prioritering eller annan särskild hantering av viss trafik. De åtgärder som vidtas kan påverka vissa tjänsters kvalitet, t.ex. i form av tillfälligt reducerad hastighet. Närmare information finns på www.telia.se/trafikhantering.

2.11 Fellos skyldigheter vid förmedling av nödsamtal och tillhandahållande av lokaliseringssuppgifter till den som mottar nödsamtal stadgas i lagen (2003: 389) om elektronisk kommunikation. Närmare information om vad som gäller för Tjänsten i sådana fall anges på www.fello.se.

2.12 Fello kommer att vidta nödvändiga åtgärder vid säkerhetsbrister. Vilka åtgärder som kan komma att vidtas framgår av Telias Integritetspolicy www.telia.se/integritet.

2.13 Fello tilldelar Kunden abonnemangsnummer, lösenord och andra koder ("Identifikationsuppgifter") som är nödvändiga för att använda Tjänsten. Fello får ändra Identifikationsuppgifter av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller

på grund av myndighets föreskrift eller beslut. 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.

3 3. Felavhjälpning

3.1 Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. Som Fel anses inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden. Fello ska avhjälpa Fel i enlighet med vad som anges i Avtalet, eller, om detta inte anges särskilt, inom skälig tid. Fello ansvarar endast för Fel som beror på Fello. Fello har exempelvis inte skyldighet att avhjälpa fel: a) då felet är hänförligt till annans nät, b) då felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation, c) då Felet orsakats av virus eller andra yttre angrepp i Kundens eller tredje mans programvara, eller då Felet på annat sätt orsakats av tredje man eller genom omständigheter utanför Fellos kontroll och om det inte skäligen kan anses att Fello ska avhjälpa Felet, eller, d) då felet i annat fall beror på sådana omständigheter som anges i punkt 2.5.

3.2 Om Kunden har anmält fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, har Fello rätt till ersättning från Kunden. Ersättning kan begäras för arbete till följd av felanmälan enligt Fello vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Fello efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits. Exempel på sådana är fel som orsakats av: a) felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten, b) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänsten, c) Kundens utrustning, eller d) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Fello.

3.3 Om det vid utförande av installation eller felavhjälpning framkommer behov av särskilda anläggningsarbeten, har Fello rätt till ersättning för utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista. Kunden ska offereras sådant arbete i förväg.

3.4 Fello har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Fello ska i sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att Kunden ska vållas minsta möjliga olägenhet. Fello ska i största möjliga utsträckning informera Kunden om planerade avbrott.

4 4. Kundens användning av Tjänsten

4.1 Kunden får använda Tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte: a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för Fello eller tredje man, b) ger upphov till störningar i Nätet eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick, (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus. c) används i kommersiellt syfte, exempelvis som växel-funktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operatörsverksamhet, d) kränker Fellos eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt, e) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut, f) överstiger begränsning i Kundens Avtal eller, om sådan begränsning inte anges, att

Tjänsten används på ett sätt som mycket kraftigt avviker från normal användning av motsvarande tjänst, t ex nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal, eller g) i övrigt strider mot god sed eller mot Fellos vid var tid gällande regler för Tjänsten.

4.2 Utrustning som Kunden ansluter ska uppfylla Fellos vid var tid gällande anvisningar, tid gällande anvisningar, så att inte olägenhet eller skada uppstår för Fello eller tredje man. Kunden åtar sig att omedelbart på Fellos begäran koppla bort sådan utrustning från Tjänsten som orsakar störning i Nätet eller i Tjänsten, eller föranleder påstått eller befarat intrång i tredje mans rätt.

4.3 Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, pinkod, etc. Med "Kort" avses SIM-kort och andra kort som Fello tillhandahåller för Tjänsten. Kunden ska förvara Säkerhetskoder och Kort som hör till Tjänsten på ett betryggande sätt, så att obehöriga inte kan ta del av dem. Kunden får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Kort.

4.4 Kunden är gentemot Fello ansvarig för användningen av Tjänsten. Har Tjänsten använts av någon obehörig person, är dock Kunden betalningsansvarig för sådan användning, endast om Kunden: a) gett annan tillgång till Tjänsten, b) genom grov oaktsamhet gjort det möjligt för annan att utnyttja Tjänsten, eller, c) förlorat kontrollen över Tjänsten, Säkerhetskod eller Kort och inte snarast efter upptäckten anmält förlusten till Fello.

4.5 Kundens betalningsansvar för fast återkommande avgift kvarstår oförändrat, även om Kunden är befriad från ansvar enligt punkt 4.4.

5 5. Betalning

5.1 Kunden ska betala avgifter enligt gällande prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att Fello har börjat tillhandahålla Tjänsten. Vid beställningstillfället väljer Kunden det betalningssätt som finns tillgängligt för Tjänsten.

5.2 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Fello om betalningsförmedling, är Kunden betalningsansvarig för sådant köp.

5.3 Vid betalning mot faktura anges det belopp som Kunden ska betala på fakturan. Fakturan förfaller till betalning den dag som anges på fakturan.

5.4 Fakturan ska betalas i den valuta och till det konto som anges på fakturan. Betalningen anses fullgjord när den kommit Fello tillhanda. Fello har rätt att ta ut fakturaavgift. Aktuell fakturaavgift framgår av prislistan. Eventuell ändring av fakturaavgiften meddelas Kunden senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft.

5.5 Om betalning sker på annat sätt än med ett av Fello översänt inbetalningskort, ska fakturanummer anges. Görs inte det, anses betalningen fullgjord när Fello haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Skälig tid är i regel inom en månad efter det att beloppet kommit in på kontot. Anges ofullständigt eller felaktigt fakturanummer får Fello ta ut en avgift enligt prislista.

5.6 Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har Fello rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.

5.7 Om Kunden har reklamerat inom skäligen tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska Fello på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Fellos utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

5.8 Kunden är skyldig att betala fast avgift även om Fello har stängt eller begränsat Tjänsten med stöd av punkt 7.1 eller punkt 7.3 första meningen.

5.9 För användning av Tjänsten gäller en beloppsgräns om sexhundrafemtio (650) kronor per månad om annat inte avtalats eller följer av prislistan. Om beloppsgränsen överskridits är Kunden skyldig att senast den dag Fello anger betala skulden. Fello har rätt att begränsa användningen av Tjänsten till dess full betalning skett. Om flera Tjänster debiteras på en och samma faktura gäller beloppsgränsen per Tjänst.

5.10 Fello har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat. Ändras beloppsgränsen meddelar Fello det skriftligen. Fello har vidare rätt att ur förskotterat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar, inklusive sådana kostnader som avses i punkt 5.6. Ränta utgår inte på förskotterat belopp.

6 6. Prisavdrag

6.1 Börjar Fello inte tillhandahålla Tjänsten senast den dag som överenskommit eller har Tjänsten varit obrukbar på grund av fel i Tjänsten som beror på Fello, har Kunden rätt till prisavdrag. Avdrag görs med belopp motsvarande den del av den försenade respektive obrukbara Tjänstens fasta avgift räknat för förseningsperioden respektive den tid felet varat från den tidpunkt då felet anmäldes till Fello, om inte annat anges i punkt 6.2.

6.2 Ersättning på grund av försening eller fel i Tjänsten regleras som huvudregel genom avdrag på fakturan. Prisavdrag som understiger tjugofem (25) kronor per faktureringsperiod utgår inte.

7 7. Stängning av Tjänsten

7.1 Fello får stänga eller begränsa Tjänsten om: a) Kunden inte inom angiven tid inkommer med skriftligt avtal till Fello enligt punkt 1.3, b) Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid, c) Kunden överskridit beloppsgräns eller underlåtit att inom angiven tid ställa begärd säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt 5.10, e) Kunden har brutit mot sina åtaganden enligt någon av punkterna 4.1 – 4.5 eller 11.1, eller f) Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots skriftligt påpekande från Fello.

7.2 Stängning eller begränsning enligt punkt 7.1 ska inte ske i ringa fall eller då Kunden vidtagit rättelse eller på grund av utebliven betalning om betalningen enbart avser belopp som ska förmedlas till annan.

7.3 Fello ska stänga eller begränsa Tjänsten om Kunden begär det, (t.ex. begäran om att spärra SIM-kort). Fello har rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet för Fello följer av lag eller myndighets föreskrift eller beslut. Fello har även rätt att stänga Tjänsten om Fello uppmärksammar att det är nödvändigt av säkerhetsskäl. Om Fello har begränsat Tjänsten genom att spärra Kundens SIM-kort, kan Kunden begära att få ett nytt SIM-kort. Fello har i så fall rätt att ta ut en särskild avgift för det nya SIM-kortet. Fello har i förekommande fall rätt att avräkna avgift för det nya SIM-kortet mot Kundens inestående värde.

8 8. Skadestånd

8.1 Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som Fello, eller någon för vilken Fello svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller andra följdskador.

8.2 Fello ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten. Fello ansvarar inte heller för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

8.3 Begränsningarna av Fello skadeståndsskyldighet enligt punkterna 8.1 och 8.2 ovan gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

8.4 Fello har rätt till ersättning för skada som Kunden, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Om Kundens skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

9 9. Reklamation

9.1 Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd, ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska dock alltid göras skriftligen.

10 10. Force majeure

10.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i omständighet utanför parts kontroll ("Befriande Omständighet") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från Fellos underleverantör som orsakats av Befriande Omständighet. 10.2 Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad

lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

11 11. Immateriella rättigheter

11.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Fello, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan. För programvara som ingår i Tjänsten kan även särskilda licensvillkor gälla.

12 12. Överlåtelse av Avtalet

12.1 Kunden har rätt att helt eller delvis överlåta Avtalet om Fello medger det. Fello har rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten.

12.2 Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter överlåtelse tidpunkten. Den tillträdande Kunden svarar solidariskt med den frånträdande Kunden för förpliktelser som uppkommit före överlåtelse tidpunkten och som varit kända eller bort vara kända för den tillträdande Kunden vid överlåtelse tidpunkten.

13 13. Ändring av avtalsvillkor

13.1 Fello har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet.

13.2 Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislistan. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en (1) månad efter det att Kunden meddelats om höjningen.

13.3 Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Dock får Fello ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Kundens rätt att i sådant fall säga upp Avtalet framgår av punkt 14.2.

14 14. Uppsägning

14.1 Kunden har rätt att säga upp Avtalet varpå Fello skall avsluta Kundens Tjänst nästkommande vardag eller första därefter möjliga dagen. Av Kunden förskottsbetalda avgifter återbetalas ej.

14.2 Om Fello ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande, om uppsägningen görs inom en (1) månad efter det att Kunden informerats om

förändringen. Kunden anses ha accepterat ändringen om Kunden inte säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

14.3 Fello har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis med en (1) månads uppsägningstid.

14.4 Fello har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om: a) Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd, eller, b) Kundens anslutning till Tjänsten varit stängd under minst en (1) månad med stöd av punkt 7.1.

14.5 Om det i samband med installation av Tjänsten framgår att den av tekniska skäl inte kan levereras eller inte fungerar äger båda parter rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Kunden är i sådant fall inte skyldig att betala någon ersättning för Tjänsten.

14.6 Uppsägning ska vara skriftlig om Kunden begär det. Fello har rätt att begära skriftlig uppsägning då det finns befogad skäl att säkerställa att det är Kunden som gör uppsägningen.

15 15. Meddelande och information

15.1 Fello får tillhandahålla information eller annat meddelande till Kunden via Tjänsten.

15.2 Kunden ansvarar för att hålla den postadress eller e-postadress som Kunden lämnat till Fello uppdaterad. E-postmeddelande till av Kunden angiven e-postadress och meddelande som tillhandahållits via Tjänsten ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes. Brev som avsänts till den av Kunden senast angivna postadressen ska anses mottaget senast sju (7) dagar efter avsändandet om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlant efter denna tidpunkt.

15.3 På den personliga delen av www.fello.se ("Mina Sidor") finns uppgifter om bland annat abonnemang och tjänster samt möjlighet att se fakturor, göra ändringar i Tjänsten och beställningar, ändra valt samtycke m.m. För att se det som finns på Mina Sidor krävs inloggningsuppgifter.

16 16. Tvist

16.1 Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se), vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som rör enbart underlag för fakturering av Tjänster.

17 17. Ikraftträdande

17.1 Dessa allmänna villkor gäller från och med den 2021-03-18 och ersätter alla tidigare gällande allmänna och särskilda villkor för tjänster till konsumenterna.