

## 1. DEFINITIONER.

### AVTAL:

- 1) Orderbekräftelse;
- 2) Tjänstespecifika villkor;
- 3) Prislista; och
- 4) Dessa allmänna villkor (Allmänna Villkor);  
som tillsammans utgör parternas Avtal.

**KUND:** Fysisk person med vilken Telekometen AB (TeleMer) har ingått Avtal.

**TJÄNST:** Tjänst som tillhandahålls av TeleMer.

**TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR:** De villkor som reglerar vad som specifikt gäller för respektive Tjänst. De Tjänstespecifika villkoren finns tillgängliga på TeleMers hemsida.

**VARA:** Produkt som tillhandahålls av TeleMer.

## 2. ALLMÄNT.

Dessa Allmänna Villkor gäller för Tjänst och/eller Vara som leveraras till Kunden av TeleMer. Vid motstrida uppgiften mellan de olika avtalshandlingarna gäller de i den ordning som de anges i under punkten 1.

Avtal ska anses ingånget när TeleMer erhållit av Kunden undertecknat avtal eller då Kunden avgett viljeuttryck/ beställning på annat sätt (via Internet, telefon m.m.). Avtalets ingående är villkorat av godkänd kreditprövning.

## 3. TJÄNSTENS INNEHÅLL.

Innehåll i beställd Tjänst framgår av de Tjänstespecifika villkor som gäller för varje enskild Tjänst.

TeleMer förbehåller sig rätten att vidtaga förändringar av Tjänst avseende struktur, omfattning och funktion.

Det åligger TeleMer att med minst en (1) månads varsel informera Kunden om förändring i avtalad Tjänst. Om förändringen enligt ovan är till nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från och med det att förändringen trätt i kraft. Sådan uppsägning ska ha kommit TeleMer tillhanda före förändringens ikraftträdande. Vidare förbehåller sig TeleMer rätten att med tre (3) månaders varsel upphöra med tillhandahållande av tjänst.

## 4. KUNDS ÅTAGANDE OCH ANSVAR.

Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. TeleMer garanterar därför 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. Utrustning som Kunden ansluter ska uppfylla TeleMers vid var tid gällande anvisningar. Kunden åtar sig att omedelbart på TeleMers begäran koppla bort sådan utrustning från Tjänsten som orsakar störning i nät eller i Tjänsten eller föranleder påstått eller befarat intrång i tredje mans rätt.

Kunden ansvarar för att av TeleMer utlämnade koder, identiteter, lösenord eller liknande förvaras och används på ett tryggsätt. TeleMer tar inte något ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användande av Kundens kod, lösenord, identitet eller liknande som påverkar Tjänst eller som orsakar kostnad för Kund.

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 TeleMer eller tredje man;
- (b) ger upphov till störningar i nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus;
- (c) används för att söka obehörig åtkomst till nät eller datorresurser;
- (d) används i kommersiellt syfte, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operatörsverksamhet;
- (e) kränker TeleMers eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt;
- (f) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut; eller
- (g) strider mot god sed.

För det fall Kunden bryter mot Avtalet, om den verksamhet för vilken Tjänsten används bedrivs på ett olagligt, oseriöst eller undermåligt sätt eller om TeleMer annars bedömer det sammanhang i vilket Kunden använder Tjänsten är anstötligt, olagligt eller på annat sätt olämpligt har TeleMer rätt att med omedelbar verkan stänga av Kunden från vidare användning av Tjänsten. TeleMer förbehåller sig rätten att debitera Kunden för avgift för av TeleMer utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänsten.

Kundens material, innehåll och utformning av personlig hemsida eller inlägg i diskussionsforum eller liknande får inte bryta mot lag, uppmana eller möjliggöra för annan att begå brott, skada TeleMer eller annan, eller i övrigt anses opassande eller stötande. Kundens ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material.

Bryter Kunden mot Avtalet ska Kunden ersätta TeleMer för den skada som TeleMer åsamkas. Kunden åtar vidare att hålla TeleMer skadeslöst för det fall TeleMer blir ersättningskyldig gentemot tredje man på grund av Kundens olovliga användning, spridning eller liknande av immaterialrättsligt skyddat material.

Kunden är skyldig att meddela ändring av namn, adress samt e-postadress till TeleMer. Kunds ändring, flyttning eller uppsägning av teleabonnemang som Kunden har med annan teleoperatör medför inte att Avtalet med TeleMer upphör att gälla.

## 5. LEVERANS.

Leverans av Tjänsten och/eller Varan sker normalt i anslutning till att Kunden gjort en beställning. Om nummerflytt (portering) beställts av Kunden kan ytterligare leveransdagar tillkomma. Avvikelse från den normala leveranstiden kan förekomma.

TeleMer kan endast portera telefonnummer om det är registrerat på personnummer. Kundens uppstår komplikationer nummerporteringar avseende ansvarar Kunden för att kontrollera med både TeleMer och föregående operatör vad som behöver åtgärdas. Utför

Kunden inte de åtgärder som krävs kan TeleMer fakturera Kunden de kostnader som åsamkats TeleMer är ej ansvarig för annan aktörs agerande eller underlåtelse.

TeleMer lämnar inte ersättning för eventuell slutfaktura som Kunden erhållit från sin tidigare operatör.

## 6. AVGIFTER.

Avgifter kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter såsom samtalsavgifter inklusive öppningsavgifter, eventuell engångsavgift, faktureringsavgift samt anslutningsavgift. Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott medan

löpande avgifter faktureras månadsvis i efterhand. Vid nummerflytt debiteras f.n. 199 kr per tillfälle. Faktureringsavgift tillkommer med 35kr/mån. Vid ej returnerad hårdvara debiteras mobila hemtelefoner med f.n. 995kr.

**7. BETALNING.**

Betalning ska vara TeleMer tillhanda inom den tid som respektive anges på faktura. Om Kunden överskrider den kreditgräns som gäller för användning av tjänsten kan TeleMer mellan ordinarie faktureringsstillfällen begära betalning. TeleMer har rätt att tills vidare stänga av Tjänsten i avvaktan på sådan betalning. Sådan avstängning får dock endast ske sedan TeleMer uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas om Kunden inte har betalat inom angiven tid. Kreditgränsen kan ändras om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Vid försenad betalning har TeleMer rätt att dröjsmålsränta enligt räntelagen samt debiterad lagstadgad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift. För det fall Kunden är i dröjsmål med betalning får TeleMer stänga av Kunden från användning av Tjänsten till dess att full betalning erlagts. Sådan avstängning får

endast ske sedan TeleMer uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas om Kunden inte har betalat inom angiven tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen har betalat för sent, får Tjänsten stängas av omedelbart. TeleMer ska i sådant fall genast underrätta Kunden om avstängningen och under minst tio (10) dagar från avstängningen ge Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal. Efter påminnelse enligt ovan eller vid upprepad försenad betalning, har TeleMer även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet för ifrågasvarande Tjänst samt slutfakturera Kunden, förutsatt att dröjsmålet avser mer än en ringa del av betalningen eller om dröjsmålet av annan anledning kan anses som väsentligt. Kunden är skyldig att betala för Tjänsten och/eller Varan även om TeleMer stängt av eller begränsat Tjänsten i enlighet med vad som framgår av dessa Allmänna Villkor.

**8. ANSVAR FÖR SERVICE, TILLGÄNGLIGHET OCH UNDERHÅLL.**

Av de Tjänstespecifika villkoren framgår vilka service- och tillgänglighetsåtgärderna som ingår i Tjänsten. Eventuella driftavbrott och trafikhindrande fel åtgärdas skyndsamt efter felanmälan. Som driftavbrott ska inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av nät m.m. TeleMer ska inte hållas till ansvar för ekonomisk eller annan skada som Kunden orsakas till följd av eventuella driftavbrott eller andra trafikhindrande fel. TeleMer ansvarar vid driftavbrott och trafikhindrande fel gäller inte till den del avbrottet/felet kan hänföras till Kunden, fastighetsnät eller annat som står utanför TeleMers kontroll. Reklamationer ska komma TeleMer tillhanda senast inom fjorton (14) dagar från att felet upptäckts för att anses som giltiga.

**9. TELEMERS ANSVAR.**

TeleMer ansvarar endast för direkt skada och Kunden har således inte rätt till ersättning för indirekt skada såsom utebliven vinst. TeleMer ansvarar inte för information eller liknande som förmedlas via Tjänsten. Begränsningen i denna punkt gäller inte för det fall TeleMer agerat grovt vårdslöst.

**10. FORCE MAJEURE.**

Part ska vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller liknande händelse.

**7. PRISGARANTI.**

TeleMer erbjuder en prisgaranti på fast telefoni vilket innebär att om Kunden får ett billigare erbjudande kommer TeleMer att matcha priset. Väljer TeleMer att inte matcha priset får Kunden säga upp Tjänsten utan kostnad. Erbjudandet ska styrkas skriftligen utav aktuell operatör och skickas till TeleMers kundservice. Prisgarantin omfattar ej Vara, hårdvara, paketrabatter eller kombinationserbjudanden.

**12. ÖVERLÅTELSE.**

Avtal med där till hörande Tjänst får endast överlåtas av Kunden till annan efter skriftligt samtycke från TeleMer, TeleMer har dock rätt att, utan samtycke från Kunden, överlåta detta Avtal inklusive samtliga rättigheter och skyldigheter till tredje man.

**13. ÄNDRING AV VILLKOR.**

Det åligger TeleMer att, med minst en (1) månads varsel, informera Kunden om förändring i de Allmänna Villkoren och/eller prislista. Om förändringen är till nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att förändringen träder i kraft. Sådan uppsägning ska ha kommit TeleMer tillhanda före förändringens ikraftträdande. Ändring av prislistan till nackdel för Kunden får ske om det är påkallat med hänsyn till ändrad allmän prisnivå, höjda avgifter från underleverantörer, ökade skatter och avgifter, myndighets beslut, ändrad lagstiftning eller annars rimligen får anses vara påkallat med hänsyn till omständigheterna. Uppsägning enligt denna punkt befriar inte Kunden från att betala samtliga avgifter hänförliga till Tjänsten som uppstått fram till och med att Avtalet upphör samt samtliga avgifter och kostnader hänförliga till Vara.

**14. KONKURS.**

TeleMer har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om Kunden har försatts i konkurs eller annars ska anses vara på obestånd.

**15. AVTALSTID OCH AVTALETS UPPHÖRANDE.**

Avtal på bestämd tid gäller under den överenskomna avtalstiden och övergår därefter att gälla tillsvidare. Avtal som gäller tillsvidare kan, med beaktande av vad som anges ovan angående fasta avgifter, sägas upp med iakttagande av en dags uppsägningstid. Väljer Kunden att avsluta Avtalet innan avtalstiden har löpt ut kommer Kunden att erhålla en slutfaktura ifrån TeleMer innehållandes samtliga överenskomna fasta avgifter under resterande avtalstid samt ännu ej betalda samtalsavgifter. TeleMer har rätt att basera slutfakturan på den ursprungliga abonnemangsformen om det i annat fall anses missgynnande för TeleMer. Kund som har delbetalning på Vara är betalningsskyldig för belopp som kvarstår på delbetalningen av Varan oberoende av Tjänstens upphörande. Vid uppsägning innan Varan är slutligt betald återgår den eventuella rabatt som Kunden fått vid beställning av Varan i kombination med Tjänsten. Kunden ska vid uppsägning av Tjänst innan Varan är slutligt betald betala ordinarie pris för Varan.

**16. PERSONUPPGIFTER.**

Personuppgifter behandlas i enlighet med Personuppgifts-lagen (1998:204). Personuppgifter såsom namn, adress telefonnummer m.m. beträffande Kunden avses behandlas av TeleMer och av företag TeleMer samarbetar med för administration och fullgörelse av ingångna Avtal samt för vidtagande av åtgärder som begärts innan Avtal träffats. Personuppgifterna utgör vidare underlag för bl.a. marknads- och kundanalyser, affärs- och metodutveckling, statistik samt riskhantering. TeleMer säljer aldrig personuppgifter till tredje man. Genom att ingå detta Avtal med TeleMer samtycker Kunden till att TeleMer behandlar uppgifter beträffande Kunden för sådana ändamål. Kunden kan efter skriftlig och egenhändigt undertecknad begäran till TeleMer erhålla information om vilka uppgifter om denne som TeleMer innehar. Begäran om rättelse av uppgifter kan göras till TeleMer. Om Kunden lämnat oriktiga uppgifter har TeleMer rätt att spärra Tjänsten för vidare användning till dess riktiga uppgifter erhålls, alternativt säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

### 17. MEDDELANDEN.

Meddelanden genom brev ska anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet. Meddelanden genom telefax eller elektronisk post ska anses ha nått mottagaren omedelbart.

### 18. REKLAMATION OCH GARANTI.

Vid reklamation av Vara ska Kunden kontakta TeleMers kundtjänst, varvid returnummer erhålles. Observera att erhållande av returnummer inte är att likställa med godkänd reklamation. Returnummer är giltigt i fjorton (14) arbetsdagar under vilken tid Vara ska komma tillhanda. TeleMer står för kostnaden av returfrakt om reklamation godkänns eller om Vara omfattas av garanti. Kunden står således för returfrakt fram till dess att Vara blivit undersökt. Reklamationer utan returnummer accepteras inte. Vara ska vara väl förpackad i av Posten godkänt ytteremballage. Reklamationer som inkommer till TeleMer i kuvert eller utan godkänt ytteremballage eller om frakten inte är betald eller om returnummer eller annan handling saknas, returneras till Kunden utan åtgärd då försändelsen inte kan godkännas för reklamation. Kostnadsfri ersättningsartikel eller reparation lämnas enbart i den utsträckning Vara omfattas av garanti från tillverkaren. Om fel Vara eller för många Varor levererats jämfört med Kundens beställning ska detta utan dröjsmål anmälas till TeleMers kundtjänst. Kunden kan annars bli betalningskyldig gentemot TeleMer följer konsumentköplagens rekommendationer om garanti på nya Varor. Garantisedel bifogas vid leverans av Vara och Kunden uppmanas spara denna tillsammans med orderbekräftelsen som bekräftar Varans inköpsdatum. Alla garantiåtaganden görs mot uppvisande av garantisedeln och utförs av respektive tillverkarens serviceställe. TeleMer hjälper Kunden att komma i kontakt med ett sådant serviceställe. Garantin för Varor följer tillverkarens garantivillkor enligt garantisedeln. Reklamation med anledning av detta avtal ska framställas inom tre (3) månader efter det att Kunden fått kännedom eller borde ha fått kännedom om det som reklamationen grundas på. Reklamation bör göras skriftligen.

### 19. ÅNGERRÄTT.

Kunden har ångerrätt i fjorton (14) dagar enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden utövar sin ångerrätt genom att kontakta TeleMers kundtjänst. TeleMers kundtjänst nås antingen via telefon på tel 0770 - 17 70 77, via mail kundservice@TeleMer.se eller genom att skicka ett brev till TeleMer, Box 7021, 402 31 Göteborg. Kund som vill nyttja sin ångerrätt kan även använda Konsumentverkets standardblankett som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se). Kunden får inte undersöka en Vara (inkl. samtliga tillbehör) i större omfattning än vad som är nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. Vid återsändande rekommenderar TeleMer att Vara och övrig utrustning är väl förpackad eftersom Kunden ansvarar för skada och förlust. Vara och/eller utrustning hänförlig till Tjänsten bör returneras tillsammans med originalemballage och ska innehålla alla tillbehör, bilagor, manualer och dokumentation.

Ångerfristen börjar löpa från dagen Kunden tar emot Vara. Om det rör sig om en Tjänst räknas ångerfristen från den dag avtalet ingicks. I de fall Kunden utnyttjar sin ångerrätt och har betalat för Tjänst och/eller Vara ska TeleMer inom fjorton (14) dagar betala tillbaka vad Kunden har betalat till TeleMer för ångrad Tjänst och/eller ångrad Vara. Om Vara (inkl. samtliga tillbehör) undersökts i större omfattning än vad som är nödvändigt kommer avdrag att ske för värdeminskningen. Om Tjänsten påbörjats under ångerfristen, vilket enbart sker efter Kundens uttryckliga godkännande, ska Kunden ersätta TeleMer för en proportionell andel av det avtalade priset för Tjänsten. Vid återsändandet av Vara och tillhörande utrustning och/eller utrustning hänförlig till Tjänsten står Kunden för returfrakten. TeleMer förbehåller sig rätten att kräva ersättning från Kunden för det fall retur sker till felaktig mottagare.

### 20. NUMMERSPÄRR ETC.

Kund som önskar spärra möjligheten att ringa vissa nummer eller typer av utgående samtal eller skicka sms-meddelanden med förhöjd taxa kan avgiftsfritt göra det genom att kontakta TeleMers kundtjänst.

### 21. TELEMER TRYGGA HEM

Rabatten i paketet Trygga Hem gäller under avtalstiden. Efter avtalstiden övergår alla produkter i paketet till ordinarie pris. Avslutar Kunden någon av produkterna i paketet slutfaktureras denna produkt för eventuell avtalstid. Övriga produkter i paketet övergår till ordinarie pris.

### 22. TVIST.

Svensk lag är tillämplig mellan parterna. Tvist ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Vid tvister som vi inte lyckas lösa, rekommenderar vi att du vänder dig till Allmänna reklamationsnämnden, [www.arn.se](http://www.arn.se) eller Box 174, 101 23 Stockholm. Vi följer alltid deras rekommendationer. Du kan även använda den onlineplattform för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens webbplats: <http://ec.europa.eu/odr>. För information om vilka rättigheter du som har som konsument rekommenderar vi dig att besöka Konsumentverkets hemsida [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).