

## Telias Integritetspolicy

Telia Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter enligt Avtalet. Telias Integritetspolicy kan läsas här: [www.telia.se/integritet](http://www.telia.se/integritet).

### 1 Allmänt

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller då Telia Sverige AB ("Telia") tillhandahåller ett abonnemang eller en tjänst ("Tjänsten") till en konsument ("Kunden"). De tjänster Telia tillhandahåller är fast och mobil telefoni, bredband och tv samt andra vid var tid gällande tjänster som finns att tillgå på [www.telia.se](http://www.telia.se). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Telia ("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. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en innehållsleverantör som ingått avtal med Telia om betalningsförmedling, ska bestämmelserna i avsnitt 5 (Betalning) i dessa allmänna villkor tillämpas avseende sådant köp. I övrigt gäller avtalet mellan innehållsleverantören och Kunden för köpet av tjänsten eller varan.
- 1.2 Avtalet ska anses ingånget när Telia har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Telia har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden och Kunden har tagit emot en avtalssammanfattning och bekräftat sin vilja att ingå avtalet. Avtal ska upprättas skriftligen om Telia begär det.
- 1.3 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 Telias tillhandahållande av Tjänsten

- 2.1 Telia tillhandahåller Tjänsten via en anslutning till de allmänna kommunikationsnät som Telia äger eller via annat nät som Telia har rätt att leverera Tjänsten i ("Telias Nät"). Telia anger anslutningens placering ("Anslutningspunkten"). Om Tjänsten tillhandahålls genom Telias fasta nät, får inkoppling av ledningar till Anslutningspunkten endast utföras av Telia.
- 2.2 Telia ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet. Telia har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Telia svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.
- 2.3 Telia 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 Telia 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 Telia får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Telia eller tredje man, till exempel på grund av Kundens användning i strid med punkt 4.1 a) - g), eller om Telia 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 Telias Nät eller på grund av tekniska begränsningar kan vissa tjänster och viss utrustning inte användas överallt. Närmare information om Telias Nät finns på [www.telia.se](http://www.telia.se). 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. Telia 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, se [www.telia.se/prislista](http://www.telia.se/prislista). Vidare är Kundens rätt till Roam Like At Home begränsad till tillfällig användning. Om sådan användning inte är tillfällig, förbehåller sig Telia 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.telia.se/roaming](http://www.telia.se/roaming).
- 2.7 Telia får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande inom utrymme som Kunden disponerar.
- 2.8 Om Telia tillhandahåller utrustning till Kunden som ägs eller disponeras av Telia ("Utrustningen") förbehåller Telia 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.
- 2.9 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 Telia från tid till annan utfärdar beträffande skötsel och användning av Utrustningen. Då Tjänsten upphör ska Kunden återlämna Utrustningen till Telia i enlighet med Telias vid var tid gällande anvisningar. Om så inte sker eller om Utrustningen är obrukbar eller har utsatts för onormal förlitning har Telia rätt till ersättning för Utrustningen.
- 2.10 Behöver Telia tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller motsvarande fram till Anslutningspunkten, får Telia begära att Kunden skaffar sådant tillstånd inom skälig tid och utan kostnad för Telia.
- 2.11 Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. Telia 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.
- 2.12 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](http://www.telia.se/trafikhantering)
- 2.13 Telias skyldigheter vid förmedling av nödkommunikation och tillhandahållande av lokaliseringssuppgifter till den som

mottar nödkommunikation stadgas i lagen om elektronisk kommunikation. Närmare information om vad som gäller för Tjänsten i sådana fall anges på [www.telia.se/nodsamtal](http://www.telia.se/nodsamtal).

2.14 Telia kommer att vidta nödvändiga åtgärder vid säkerhetsbrister. Vilka åtgärder som kan komma att vidtas framgår av Telias Integritetspolicy [www.telia.se/integritet](http://www.telia.se/integritet).

2.15 Telia tilldelar Kunden abonnementsnummer, lösenord och andra koder ("Identifikationsuppgifter") som är nödvändiga för att använda Tjänsten. Telia 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 Felavhjälpning

3.1 Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet eller om tjänsten inte uppfyller vad som normalt kan förväntas av den sortens tjänst. Som Fel anses inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden. Telia ska avhjälpa Fel i enlighet med vad som anges i Avtalet, eller, om detta inte anges särskilt, inom skälig tid. Telia ansvarar endast för Fel som beror på Telia. Telia har exempelvis inte skyldighet att avhjälpa fel:

- då felet är hänförligt till annans nät,
- då felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation,
- 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 Telias kontroll och om det inte skäligen kan anses att Telia ska avhjälpa Felet, eller,
- 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 Telia rätt till ersättning från Kunden. Ersättning kan begäras för arbete till följd av felanmälan enligt Telias vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Telia efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits. Exempel på sådana är fel som orsakats av:

- felaktig eller vårdslös användning av Tjänsten,
- underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänsten,
- Kundens utrustning, eller,
- ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Telia.

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

3.4 Telia 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.

Telia ska i sådant fall söka minimera avbrottsstiden och vidta de åtgärder som krävs för att Kunden ska vållas minsta möjliga olägenhet. Telia ska i största möjliga utsträckning informera Kunden om planerade avbrott.

### 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:

- ger upphov till skada eller annan olägenhet för Telia eller tredje man,
- ger upphov till störningar i Telias Nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick, (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus
- används i kommersiellt syfte, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operatörsverksamhet,
- kränker Telias eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt,
- strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut,
- 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,
- i övrigt strider mot god sed eller mot Telias vid var tid gällande regler för Tjänsten, till exempel "Användningspolicy - Telias Internettjänster", se [www.telia.se/aup](http://www.telia.se/aup)

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

4.3 Kunden ska utan kostnad ge Telia tillgång till lokaler och utrustning i den utsträckning som är nödvändig för Telias tillhandahållande av Tjänsten. Kunden ska vidare se till att lokalerna uppfyller tillämpliga lagar och myndigheters föreskrifter med avseende på Tjänsten, såsom exempelvis klimatkrav och krav på elanslutning. Kunden svarar för den förbrukning av elström som kan behövas för användning av Tjänsten.

4.4 Med "Säkerhetskoder" avses användarnamn, lösenord, pinkod, etc. Med "Kort" avses SIM-kort och andra kort som Telia 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.

4.5 Kunden är gentemot Telia ansvarig för användningen av Tjänsten. Har Tjänsten använts av någon obehörig person, är dock Kunden betalningsansvarig för sådan användning, endast om Kunden:

- 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 Telia.
- 4.6 Kundens betalningsansvar för fast återkommande avgift kvarstår oförändrat, även om Kunden är befriad från ansvar enligt punkt 4.5.
- 5 Betalning**
- 5.1 Kunden ska betala avgifter enligt gällande prislista. Fasta avgifter börjar debiteras för tid från och med att Telia 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 Telia 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 Telia tillhanda. Telias 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 Telia översänt inbetalningskort, ska fakturanummer anges. Görs inte det, anses betalningen fullgjord när Telia 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 Telia ta ut en avgift enligt prislista.
- 5.6 Om Kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har Telia rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.
- 5.7 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska Telia på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Telias 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 Telia 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 som följer av prislistan om annat inte avtalats. Om beloppsgränsen överskridits är Kunden skyldig att senast den dag Telia anger betala skulden. Telia 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. [Beloppsgräns \(telia.se\)](https://www.telia.se)
- 5.10 Telia 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 Telia det skriftligen. Telia 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.
- 5.11 Gäller Avtalet för viss minsta tid (bindningstid) och har uppsägning skett med stöd av punkt 14.4 eller 14.5, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.
- 5.12 Om Telia sagt upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbetalda avgifter. Om Kunden sagt upp Avtalet återbetalas dock förskottsbelagd avgift endast om Kunden sagt upp Avtalet på grund av att Telia ändrat avtalsvillkor på ett sätt som Kunden inte godtar. Sådant rätt till återbetalning gäller dock inte förskottsbelagd avgift som Kunden betalat in efter det att Kunden meddelats om villkorsändringen. Motsvarande ska gälla beträffande inestående medel som en registrerad Kund har laddat sitt kontantkort med.
- 6 Prisavdrag**
- 6.1 Börjar Telia inte tillhandahålla Tjänsten senast den dag som överenskommit eller har Tjänsten varit obrukbar på grund av fel i Tjänsten som beror på Telia, 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 Telia, 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.
- 7 Stängning av Tjänsten**
- 7.1 Telia får stänga eller begränsa Tjänsten om:
- a) Kunden inte inom angiven tid inkommer med skriftligt avtal till Telia 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,
- d) Kunden inte skaffat tillstånd enligt punkt 2.10 för Telia avseende anläggning och underhåll av ledningar,
- 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 Telia.
- 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 Telia ska stänga eller begränsa Tjänsten om Kunden begär det, (t.ex. begäran om att spärra SIM-kort). Telia har rätt att stänga Tjänsten om sådan skyldighet för Telia följer av lag eller myndighets föreskrift eller beslut. Telia har även rätt att stänga Tjänsten om Telia uppmärksammar att det är nödvändigt av säkerhetsskäl.

- 7.4 Om Telia har begränsat Tjänsten genom att spärra Kundens SIM-kort, kan Kunden begära att få ett nytt SIM-kort. Telia har i så fall rätt att ta ut en särskild avgift för det nya SIM-kortet. Telia har i förekommande fall rätt att avräkna avgift för det nya SIM-kortet mot Kundens inestående värde.
- 8 Skadestånd**
- 8.1 Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som Telia, eller någon för vilken Telia svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller andra följdskador.
- 8.2 Telia ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten. Telia 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 Telias 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 Telia 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 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.
- 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 Telias underleverantör som orsakats av Befriande Omständighet.
- 10.2 Såsom Befriande Omständighet kan anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.
- 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 Telia, 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 Överlåtelse av Avtalet**
- 12.1 Kunden har rätt att helt eller delvis överlåta Avtalet om Telia medger det. Den frånträdande Kunden är inte betalnings-skyldig 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.
- 12.2 Telia har rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten eller som har förvärvat kundfordran.
- 13 Ändring av avtalsvillkor**
- 13.1 Telia 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 Telia ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Kundens rätt att i sådant fall säga upp Avtalet framgår av punkt 14.2.
- 14 Uppsägning**
- 14.1 Kunden har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med en (1) månads uppsägningstid.
- 14.2 Om Telia 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 tre(3) månader efter det att Kunden informerats om förändringen.
- 14.3 Telia har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis med en (1) månads uppsägningstid.
- 14.4 Telia har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis till omedelbart upphörande om:
- Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd, eller,
  - Kundens anslutning till Tjänsten varit stängd under minst en (1) månad med stöd av punkt 7.1.
- 14.5 Oavsett vad som anges om uppsägningstid i punkterna 14.1 och 14.3 gäller att om parterna har överenskommit om bindningstid, får parts uppsägning verkan tidigast vid utgången av bindningstiden om inte betalning erlaggs i enlighet med 5.11.
- 14.6 Om det i samband med installation av Tjänsten och inom skälig tid 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.
- 14.7 Uppsägning ska vara skriftlig om Kunden begär det.
- 15 Särskilda villkor för vissa Tjänster**
- 15.1 Kontantkort för mobiltelefoni**

- 15.1.1 Tjänsten Telia Kontantkort innebär att Kunden laddar sitt Kontantkort genom att välja ett vid var tid tillgängligt laddningspaket. Varje laddningspaket har en giltighetstid och ett pris som framgår av prislistan. Om Kunden inte gör ny laddning vid giltighetstidens slut upphör priserna i valt laddningspaket och priserna i Basprislista Kontantkort blir tillämpliga. Läs mer om aktuella laddningspaket på [www.telia.se/kontantkort](http://www.telia.se/kontantkort).
- 15.1.2 Kunden ska vid registrering av sitt kontantkort lämna sina kunduppgifter till Telia. Om Kunden vill flytta sitt telefonnummer till annan operatör, administrera kontantkortet på Mitt Telia eller kunna använda kontantkortet inom EU/EES (Roam Like At Home), måste kontantkortet vara registrerat. Om Telia enligt myndighets beslut eller föreskrift åläggs att registrera kunduppgifter, ska Kunden på begäran lämna sådana uppgifter till Telia. Om kontantkortet används av någon annan än den som är registrerad har Telia rätt att avbryta tillhandahållandet av Tjänsten. Detsamma gäller om Kunden inte lämnar uppgifter som krävs för registrering enligt lag.
- 15.1.3 Avtalet upphör med omedelbar verkan utan föregående uppsägning om Kunden inte använt Kontantkortet genom att ringa ett samtal till ordinarie taxa, skicka sms, surfa eller fylla på med värde under en sammanhängande period om tolv (12) månader.
- 15.2 Bredbandstjänsten**
- 15.2.1 För Telia Bredband via Fiber krävs att den fastighet, till vilken Tjänsten ska levereras, omfattas av ett särskilt avtal mellan Telia och fastighetsägare eller ekonomisk förening eller ägaren av ett stadsnät eller företrädare för sådan ägare ("kommunikationsoperatör"), nedan kallat anslutningsavtalet ("Anslutningsavtalet"). Om Anslutningsavtalet skulle upphöra har Telia rätt att skriftligen säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid, oavsett om bindningstid har överenskommit eller inte.
- 15.2.2 För Tjänst som omfattar e-postkonto gäller att lagringsutrymmet är begränsat. Kunden ansvarar för att följa vid var tid gällande begränsningar för Tjänsten. Om Kunden överskrider det tilldelade lagringsutrymmet kan Telia inte garantera Tjänstens funktion. Telia har rätt att radera e-post som inte ryms inom gällande lagringsutrymme.
- 15.2.3 Om Kunden inte börjat använda sitt e-postkonto senast tolv (12) månader från att Telia har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden eller om Kunden efter att ha aktiverat ett e-postkonto inte använt kontot under en sammanhängande tid om minst tolv (12) månader, har Telia rätt att stänga e-postkontot.
- 15.2.4 Beroende på avståndet från Kundens installationsadress till närmaste telestation kan överföringshastigheten för Tjänsten ibland vara lägre än för ordinarie abonnemang. Kundens Tjänst kan av samma anledning även ha begränsningar vid uppgradering till högre bandbredd. Motsvarande gäller då viss bandbredd delas med andra kunder beroende på hur många kunder som använder Tjänsten samtidigt. Telia garanterar inte överföringshastigheten vid trådlös anslutning till bredbandsutrustningen.
- 15.3 TV från Telia**
- 15.3.1 Tjänsten omfattar tillgång till de tv-kanaler och interaktiva tjänster (ex vis playtjänster, filmbutiken och pay-per-view) som Telia vid var tid erbjuder separat eller i paket. De tv-kanaler, kanal innehåll och innehåll i interaktiva tjänster som ingår i Tjänsten kan komma att ändras över tid då de tillgängliggörs och kontrolleras av respektive ansvarigt programbolag. Telia svarar inte för sådant innehåll i utbudet. Punkt 14.2 är således inte tillämplig i sådana fall. Motsvarande gäller då Kunden har avtal med gällande bindningstid. Telia lämnar löpande information om aktuella tv-paket via Tjänsten eller på hemsidan, se [www.telia.se/tv](http://www.telia.se/tv).
- 15.3.2 För Kundens användning av interaktiv tjänst har Telia rätt att ta ut avgift utöver månadsavgiften. Prisuppgift framgår vid beställning av den interaktiva tjänsten.
- 15.3.3 Telia har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare begränsa de tekniska möjligheterna för Kunden att via Tjänsten kopiera eller på annat sätt hantera distribuerat material.
- 16 Meddelande och information**
- 16.1 Telia får tillhandahålla information eller annat meddelande till Kunden via Tjänsten.
- 16.2 Kunden ansvarar för att hålla den postadress eller e-postadress som Kunden lämnat till Telia 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 anlänt efter denna tidpunkt.
- 16.3 På den personliga delen av [www.telia.se](http://www.telia.se) ("Mitt Telia") finns uppgifter om bland annat abonnemang, bindningstid 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 Mitt Telia krävs BankID.
- 17 Tvist**
- 17.1 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](http://www.arn.se)), vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Gränsöverskridande tvister kan prövas via Europeiska kommissionens online-plattform.
- 18 Ikraftträdande**
- 18.1 Dessa allmänna villkor gäller från och med den 1 september 2022 och ersätter alla tidigare gällande allmänna och särskilda villkor för tjänster till konsumenter.