

## 1. Definitioner

Gäller från och med 2018-11-02

**1.1** För att undvika missförstånd och onödiga upprepningar följer nedan en lista på ord som har en särskild innebörd i det här dokumentet. "**Abbonemang**" Den tjänst som gör att Kunden (eller Nytecknande Kund) kan ringa, skicka SMS, surfa etc. med sin telefon. "**Aktiveringsdag**" Den dag Kunden valt att Abbonemanget ska börja fungera. "Allmänna villkor" Det här dokumentet. "**Avtalet**" De Allmänna villkoren och villkoren för betalning och leverans. De hittar du [här](#). Orderbekräftelsen och **Prislistan**. "**Fello**" Telia Sverige AB, org.nr 556430-0142. "**Kunden**" Du som köper Fellos tjänster. Fello säljer enbart till privatpersoner över 18år och som är folkbokförda i Sverige. "**Kundtjänst**" Fellos kundtjänst med telefonnummer 0770-33 22 22, mail [hello@fello.se](mailto:hello@fello.se) och chatt på [www.fello.se](http://www.fello.se). Kunden kan höra av sig med anledning av frågor kring exempelvis Avtalet. "**Mobilnätet**" Det telenät (4G/3G/GSM) som Fello använder sig av. "**Nytecknande Kund**" Kund som tecknar Abbonemang med Fello och som inte har ett befintligt Abbonemang hos Fello, eller har haft ett Abbonemang hos Fello inom sex månader innan det nya Abbonemanget tecknas. "**Orderbekräftelse**" Den bekräftelse på Kundens köp av Fellos tjänster som Fello skickar till Kunden om Kundens beställning accepteras. "**Portera/Portering**" Flytt av ett telefonnummer från ett abonnemang hos en annan operatör. "**Prislistan**" Den prislista för olika produkter och tjänster som finns på Fellos webbplats, [www.fello.se](http://www.fello.se). Du hittar Prislistan här. "**Rekommendationslänk**" Den personliga länk Fello tillhandahåller Kunden och som Kunden kan dela till vänner, bekanta och familj för att rekommendera Fello.

## 2. Vad är det som gäller mellan Kunden och Fello?

**2.1** Kunden ska använda och Fello ska leverera det Abbonemang som Kunden beställt enligt Avtalet. Om det, mot förmodan, skulle förekomma motstridigheter mellan dokumenten som ingår i Avtalet gäller Orderbekräftelsen i första hand, därefter gäller Prislistan och i sista hand de Allmänna villkoren. Det kan också hända att särskilda villkor gäller för ett visst erbjudande (t.ex. vid rea eller kampanjer). Om Kunden fått ta del av och accepterat sådana särskilda villkor, så gäller dessa i första hand.

## 3. Hur beställningen, leveransen och eventuell portering går till och rätten att ångra sig

**3.1** För att säkerställa att Kunden kan betala för Abbonemanget kan det hända att Fello genomför en kreditupplysning på Kunden i samband med beställningen. När Kundens beställning godkänns skickar Fello en Orderbekräftelse till den mailadress som Kunden angett i beställningen. Så snart Orderbekräftelsen skickats är Avtalet bindande mellan Kunden och Fello. Fello har rätt att neka Kundens beställning om Fello efter genomförd kreditupplysning bedömer att Kunden inte kan betala för Abbonemanget. Fello kommer så snart som möjligt efter Kundens beställning meddela Kunden om beställningen nekats.

**3.2** När Kunden beställer Abbonemanget får Kunden möjlighet att välja Aktiveringsdag. Fello skickar normalt sett Abbonemanget senast 2-3 dagar innan innan Aktiveringsdagen (men oftast tidigare). Kundens SIM-kort och annan information för Abbonemanget skickas till den postadress som Kunden angett i beställningen. Fello levererar endast till personer som är folkbokförda i Sverige och svenska postadresser.

**3.3** Det kan hända att leveransen blir försenad. Då kommer Fello meddela Kunden detta samt informera om när leverans istället kommer att ske. Kunden har rätt att häva Avtalet i stället för att acceptera den nya leveransdagen. Kunden ska i så fall meddela Fello detta senast två dagar efter att Fello meddelade kunden om förseningen

**3.4** Om Kunden har ett befintligt telefonnummer hos en annan operatör kan Fello hjälpa kunden att Portera numret till Abbonemanget. Fram till dess att Portering har skett kan Kunden ges ett tillfälligt telefonnummer (om Kunden begär detta). En begäran om Portering görs när Kunden beställer Abbonemanget. Kunden ger då även Fello rätt att Portera telefonnumret.

**3.5** Porteringen innebär oftast att Kundens abonnemang hos den tidigare operatören avslutas. Porteringen kan innebära att Kunden behöver betala avgifter eller kostnader till den tidigare operatören, t.ex. om bindningstid återstår. Det är Kundens uppgift att undersöka vilka villkor som gäller vid Portering från den tidigare operatören. Fello tar inget ansvar för eventuella avgifter eller kostnader. Fello kan inte garantera att Porteringen lyckas. Fello kommer meddela Kunden om Porteringen misslyckas och orsaken till det. Fello kan avsluta Abbonemanget och Avtalet om Porteringen misslyckas och Fello inte får tag på Kunden, eller om Portering misslyckas trots upprepade försök.

**3.6** Kunden har rätt att ångra sitt köp. Kunden ska i så fall meddela Fello senast 14 dagar efter att Kunden beställde Abbonemanget. Mer information om Kundens ångerrätt finns att läsa här.

## 4. Rabatt genom att bjuda in en vän / vänner

**4.1** Kunden har möjlighet att få rabatt på Abbonemanget genom att bjuda in en Nytecknande Kund. Rabatten förutsätter att den Nytecknande Kunden registrerar sig som ny kund hos Fello genom Kundens Rekommendationslänk.

**4.2** Om en Nytecknande Kund beställer ett Abbonemang genom Kundens Rekommendationslänk, kommer Kunden att få rabatt på avgiften för sitt Abbonemang. Den rabatt som Kunden kan få framgår under [Mina sidor](#).

**4.3** Kundens rabatt gäller för varje Nytecknande Kund som beställer ett Abbonemang genom Kundens Rekommendationslänk. Om Kunden värvar flera Nytecknande Kunder kan Kunden alltså få rabatt på Abbonemanget under flera månader. Den maximala rabatt som Kunden kan få per månad framgår under [Mina sidor](#). Det går endast att bjuda in samma person som Nytecknande Kund en gång.

**4.4** Kunden får bara rabatten om den Nytecknande Kundens Abbonemang aktiveras. Om en Nytecknande Kund tecknar ett Abbonemang som inte aktiveras får Kunden inte någon rabatt. Rabatten gäller bara nyteckning och inte för byte av Abbonemang

**4.5** Rabatten gäller oavsett vilket Abbonemang den Nytecknande Kunden beställer. Rabatten gäller endast för Kundens fasta månadskostnad för Abbonemanget och inte för Kundens köp av extratjänster, t.ex. extra surf eller samtal till och från utlandet. Rabatten gäller för hela månader, d.v.s. från första dagen i månaden till den sista. Om en rabatt aktiveras mitt i en månad får Kunden rabatten på Kundens nästa månadsbetalning.

**4.6** Rekommendationslänken och rabatten är kopplad till ett mobilnummer och gäller bara för det Abbonemang som är kopplat till det aktuella numret. Om Kunden har mer än ett kundnummer eller flera Abbonemang kopplade till samma kundnummer får inte Kunden rabatt för samtliga dessa.

**4.7** Outnyttjad rabatt försvinner om Kundens Abbonemang sägs upp, upphör eller stängs av, eller om Avtalet upphör. Outnyttjad rabatt kan aldrig betalas ut som kontanter och kan heller inte sparas om Kunden senare åter blir Kund hos Fello. Rabatten kan inte heller överlåtas till någon annan.

**4.8** Det går inte att efterregistrera någon som Nytecknande Kund. Rabatten gäller bara om Nytecknande Kund beställer sitt Abbonemang genom Kundens Rekommendationslänk.

**4.9** Fello har rätt att stänga av Kunden från möjligheten att använda Rekommendationslänk, samt att neka Kunden rabatt, om Fello har anledning att misstänka att tjänsten missbrukas på något sätt.

**4.10** Närmare information om hur Kunden kan dela sin Rekommendationslänk finns på [Mina sidor](#).

## 5. Abbonemangets funktion m.m.

**5.1** Abbonemanget ger Kunden en anslutning till Mobilnätet. Det innebär att Kunden kan ringa och ta emot telefonsamtal, skicka SMS/MMS samt använda internet på en mobiltelefon. Abbonemangets olika funktioner och innehåll (t.ex. hur mycket datatrafik som ingår i Abbonemanget) framgår av Orderbekräftelsen. Användningen av Abbonemanget förutsätter att Kunden har den hårdvara som krävs för Abbonemangets funktioner (t.ex. att det går att surfa med mobiltelefonen).

**5.2** I abonnemanget ingår SIM-kort och övriga resurser som är nödvändiga för att kunna använda Abbonemanget, t.ex. PIN-kod och telefonnummer. Fello har rätt att ändra sådana resurser om det är nödvändigt. Kunden har ingen rätt till sådana resurser efter det att Avtalet upphört mellan Kunden och Fello.

**5.3** Fello har inget eget Mobilnät utan använder sig av andra operatörens Mobilnät. När dessa Allmänna villkor skrivs använder sig Fello av Telias Mobilnät. Fello har rätt att byta Mobilnät. Byte av Mobilnät innebär inte att Kunden har rätt att säga upp Avtalet så länge Abbonemanget inte upphör att fungera.

**5.4** Fello kan inte garantera att Abbonemanget alltid kommer att fungera felritt eller att det kommer fungera på alla platser. Det kan förekomma störningar. Abbonemangets funktion är också beroende av Mobilnätets täckning på platsen där Kunden befinner sig (på vissa platser saknas täckning). För att kontrollera Mobilnätets täckning på platsen där Kunden befinner sig, kan Kunden titta på täckningskartan som finns på Fellos webbplats. Det kan av tekniska skäl förekomma olika typer av trafikstyrningsåtgärder i Mobilnätet. Det görs för att upprätthålla en så god kvalitet som möjligt på Mobilnätet för alla användare. Åtgärderna kan dock ibland komma att påverka Kundens upplevelse av kvaliteten på Abbonemanget (särskilt i samband med s.k. överbelastning av Mobilnätet).

**5.5** Kunden kan ha rätt till ersättning om Abbonemanget inte fungerar och det beror på Fello. I första hand betalas ersättningen ut genom prisavdrag på Kundens nästa faktura. År prisavdraget större än nästa faktura, har Kunden rätt att få mellanskillnaden utbetald till sitt bankkonto.

**5.6** Prisavdragets storlek beror på hur länge felet pågått. Prisavdraget räknas från dagen som Kunden anmälde felet till Fello och utgår med en procentsats av Kundens fasta månadsavgift för Abbonemanget den månad som felet uppstod. Procentavdraget beräknas enligt följande: Minst 5 dagars fel = 25 % . Minst 10 dagars fel = 50 % . Minst 15 dagars fel = 100 % . Kunden ska begära prisavdrag inom två månader efter det att felet uppstod. Fello betalar alltså inte ut ersättningen per automatik, utan Kunden måste begära ersättning.

**5.7** Prisavdragets storlek gäller oavsett om felet inneburit kostnad eller besvär till ett större eller mindre värde än prisavdragets storlek. Kunden har alltså inte rätt att kräva någon ytterligare ersättning eller kompensation med anledning av felet.

5.8 Även om Abonnementet är avstängt har Kunden möjlighet att ringa nödsamtal till 112, under förutsättning att det finns tillräckligt med täckning i Mobilnätet.

#### 6. Datatrafik (s.k. surf)

6.1 I Orderbekräftelsen anger hur mycket datatrafik som ingår i Abonnementet per månad. Har månadens surf inte använts av Kunden under den aktuella månaden, kommer Kundens oanvända surf att sparas till nästa månad. Hur mycket surf som Kunden kan spara och som Kunden kan förbruka utan extra kostnad framgår av Prislistan. Den sparade surfen följer med om Kunden byter Abonnement hos Fello (t.ex. uppgraderar eller nedgraderar Abonnementet).

6.2 Fello förbehåller sig rätten att justera taket för sparad surf beroende på t.ex. Abonnementets innehåll samt att begränsa tiden för hur länge den sparade surfen kan sparas. Fello förbehåller sig även rätten att ändra villkoren för outnyttjad surf.

6.3 Outnyttjad surf försvinner om Kundens Abonnement sägs upp, upphör eller stängs av eller om Kunden byter till ett nytt telefonnummer. Outnyttjad surf försvinner också om Avtalet överläts till annat personnummer eller om Avtalet upphör. Outnyttjad surf kan aldrig betalas ut som kontanter och kan heller inte sparas om Kunden senare åter blir Kund hos Fello.

#### 7. Roaming inom EU/EES

7.1 Kunden kan använda Abonnementet (ringa, sms:a och surfa) för samma pris som Kunden betalar hemma i Sverige, även när Kunden använder Abonnementet utanför Sverige men inom EU/EES. När Kunden använder Abonnementet i Sverige eller till och från länder utanför EU/EES gäller priserna enligt [Prislistan](#).

7.2 Kundens rätt att använda Abonnementet i utländska operatörers mobilnät (inom EU/EES) utan att betala roamingavgift eller andra extra avgifter, gäller under kortare perioder (normalt sett högst fyra månader). Rätten gäller också bara under förutsättning att Kunden har surf kvar att använda samt att Kundens Abonnement har roaming. Fello har rätt att tillämpa s.k. "policy för normal användning". Kunden kommer alltid bli informerad innan eventuella extra avgifter debiteras. Mer information om detta framgår av [Prislistan](#).

7.3 Extra avgifter kan fortfarande tillkomma om Kunden ringer samtal över satellit (t.ex. ute till havs), betalsamtal eller om Abonnementet kopplar upp sig mot mobilnät i ett angränsande land (utanför EU/EES).

#### 8. Kundens skyldighet att betala

8.1 Kunden är skyldig att betala för Abonnementet i enlighet med Avtalet. Priset framgår av Orderbekräftelsen och Prislistan. Betalning för Abonnementet ska ske från och med Aktiveringsdagen, oberoende av om eventuell Portering då genomförts.

8.2 Priset för Abonnementet består vanligtvis av två delar: en fast del och en rörlig del. Den fasta delen utgörs av Kundens månadsavgift för Abonnementet och i denna ingår vanligtvis telefonsamtal och SMS/MMS inom Sverige och en viss mängd datatrafik. Den rörliga delen är beroende av Kundens användning av sådana tjänster som inte ingår i den fasta månadskostnaden, t.ex. betalsamtal, utlandssamtal, betal-SMS och ytterligare datatrafik.

8.3 Om Kunden betalar med kort kommer Fello dra priset för Abonnementet från Kundens kort i förskott. Om Kunden betalar mot faktura fakturerar Fello priset för Abonnementet innevarande månad. Mer information om betalning finns att läsa under [Betalning och Leverans](#). Förfallodagen framgår av fakturan och betalningen anses fullgjord när pengarna bokförts på det angivna bank- eller plusgirokonto. Om Kunden betalar på något annat sätt än genom att använda sig av det inbetalningskort som följer med fakturan kan det hända att det tar tid för Fello att hitta betalningen. Betalningen anses då fullgjord när Fello haft rimlig tid på sig att hitta betalningen.

8.4 Om Kunden är försenad med betalning har Fello rätt att ta ut sådana dröjsmålsräntor och påminnelse- och inkassoavgifter som följer av lag. Påminnelseavgiften är för närvarande 60 kronor.

8.5 Om Kunden inte har betalat i rätt tid har Fello rätt att stänga av Abonnementet, eller vissa av de tjänster som ingår i Abonnementet. Fello måste dock informera Kunden om att sådan avstängning kan komma att ske inom skälig tid (ett par dagar). Kunden är skyldig att betala för Abonnementet även för den tid det är avstängt.

8.6 Om Kunden vid flera tillfällen betalar för sent har Fello rätt att säga upp Avtalet med Kunden.

8.7 Fello har rätt att begränsa Kundens möjlighet att köpa eller förbruka sådana tjänster som inte ingår i den fasta månadskostnaden på det sätt Fello bedömer är lämpligt. Fello behöver inte informera Kunden om sådan begränsning på förhand.

8.8 Vid fakturering genom pappersfaktura har Fello rätt att ta ut en fakturaavgift. Kunden har möjlighet att välja att istället betala genom autogiro eller e-faktura. Då utgår ingen fakturaavgift.

#### 9. Kundens ansvar

9.1 Abonnementet är avsett att användas av Kunden. Kunden är därför skyldig att hantera Abonnementet så att det inte kan utnyttjas av obehöriga. Kunden är som utgångspunkt ansvarig för användningen av Abonnementet,

även om denna skett av någon annan än Kunden. Det innebär att Kunden måste betala för kostnader som uppstår om t.ex. någon annan ringer dyra utlandssamtal med Kundens Abonnement. Detta eftersom all användning får antas ske av Kunden eller med Kundens godkännande. Om Abonnementet eller sådana resurser som hör till Abonnementet (t.ex. SIM-kort eller koder) tappas bort ska Kunden omedelbart meddela Fello detta så att Fello kan spärra Abonnementet. Kunden är dock skyldig att betala sådana fasta avgifter som gäller för Abonnementet även under sådan tid som det är spärrat.

9.2 Kundens ansvar för Abonnementet och dess förbrukning gäller även i det fall Abonnementet används av Kundens barn. Om Kunden beställt Fellos abonnemang till personer under 18 år kan Kunden hålla koll på Abonnementet genom att spärra det för extra kostnader (t.ex. köp av extra surf, betaltjänster och samtal till utlandet). Abonnementet är inte spärrat per automatik. Mer information om sådana abonnemang finns att hitta [här](#).

9.3 Kunden ska under den tid Avtalet gäller ge Fello all den information som Fello behöver för att kunna fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet. Detta omfattar bland annat en skyldighet för Kunden att meddela Fello om Kunden byter adress.

9.4 Kunden är ansvarig för det sätt som Kunden använder Abonnementet på, liksom för konsekvenserna av sådant användande. Om Kunden t.ex. använder Abonnementet på ett sätt som bryter mot lag eller riskerar att skada någon annan så är detta Kundens ansvar, och inte Fellos. Detsamma gäller ansvaret för sådant material, t.ex. bilder eller text, som Kunden överför genom användning av Abonnementet.

9.5 Avtalet ingås i syfte att Kunden ska kunna använda Abonnementet på ett, för en privatperson, normalt sätt. Abonnementet är inte avsett att användas i näringsverksamhet och Fello ansvarar därmed inte heller för eventuella skador som uppstår i Kundens näringsverksamhet. 9.5 Om Kunden bryter mot sitt ansvar har Fello rätt att med omedelbar verkan stänga av Abonnementet och säga upp Avtalet. Om Kunden använder Abonnementet på ett sätt som strider mot Avtalet och om detta skadar Fello, har Fello rätt till ersättning för skadan.

#### 10. Avtalstid och uppsägningstid

10.1 Avtalet gäller tillsvidare och kan sägas upp närsomhelst, utan uppsägningstid. Detta innebär att om Kunden säger upp sitt Abonnement en viss dag så upphör Abonnementet att kosta pengar – men också att fungera – den dagen. Eventuell betalning som erlagts i förskott återbetalas inte.

10.2 Även Fello har rätt att säga upp Avtalet och Abonnementet. Sådan uppsägning får ske närsomhelst, men med 60 dagars uppsägningstid (d.v.s. att Avtalet upphör att gälla 60 dagar efter det att Fello sade upp Avtalet). Om Fello blir förhindrad att uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet på grund av att Fello inte längre har tillgång till Mobilnätet äger Fello dock rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Eventuell betalning som Kunden har gjort i förskott ska då återbetalas.

10.3 Om Kunden har tecknat ett Abonnement med studentrabatt har Fello rätt att säga upp studentrabatten utan föregående meddelande när Abonnementet har löpt i tre år. Kan Kunden bevisa att denne fortfarande är student kopplas rabatten på igen, under en ny treårsperiod (om inte Kunden eller Fello säger upp Abonnementet tidigare).

#### 11. Personuppgifter

11.1 Fellos personuppgiftspolicy förklarar hur Fello samlar in och behandlar Kundens personuppgifter. Fello kan ibland behöva uppdatera personuppgiftspolicyn. Det innebär inte att Avtalet ändras. Du kan läsa mer om hur vi samlar in och behandlar dina personuppgifter [här](#).

#### 12. Rätt att överlåta avtalet

12.1 Kunden får inte överlåta Avtalet eller någon av sina skyldigheter eller rättigheter enligt Avtalet till någon annan, om inte Fello först godkänt sådan överlåtelse. Fello har dock rätt att överlåta sina skyldigheter och rättigheter, eller delar av dem – inklusive rätten att ta emot hela eller del av betalningen avseende Abonnement – till annan.

#### 13. Force majeure (om det blir omöjligt att fullgöra avtalet)

13.1 Om Fello eller Kunden inte kan fullgöra en viss skyldighet på grund av att en händelse som ligger utanför Fello eller Kundens kontroll har inträffat, så har den andra parten inte rätt till ersättning eller rätt att säga upp avtalet i för tid med anledning av detta. Exempel på sådan händelse är t.ex. extremt väder, naturkatastrof, krigshändelse, ny lagstiftning, myndighetsbeslut, strejk eller olyckshändelse.

#### 14. Ändring av villkoren

14.1 De Allmänna villkoren och Prislistan kan ändras närsomhelst. Fello ska skriftligen, t.ex. via e-post, meddela Kunden om sådan ändring, och ändringen blir bindande mellan Fello och Kunden en månad efter det att meddelandet skickades till Kunden. Kunden kan innan ändringen träder i kraft välja att, utan extra kostnad, säga upp Avtalet med Fello. Om Kunden vill säga upp Avtalet är det viktigt att Kunden meddelar Fello detta så snart som möjligt efter att meddelandet skickades till Kunden.

#### 15. Tvist (om vi inte är överens)

15.1 Tvist mellan Fello och Kunden som grundar sig på Avtalet ska avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk lag. Kunden har även möjlighet att få tvisten prövad av Allmänna reklamationsnämnden (ARN). ARN:s beslut är inte avgörande utan endast en rekommendation till parterna om hur tvisten ska lösas. Hur prövningen i ARN går till och hur Kunden går tillväga för att inleda ett ärende står att läsa mer om på ARN:s webbplats, [www.arn.se](http://www.arn.se).