

ALLMÄNNA VILLKOR

1. Definitioner

Gällde från 2017-04-27 till 2017-10-31

1.1 För att undvika missförstånd och onödiga upprepningar följer nedan en lista på ord som har en särskild innebörd i det här dokumentet.

"Abonnemang" Den tjänst som gör att Kunden (eller Nytecknande Kund) kan ringa, skicka SMS, surfa etc. med sin telefon.

"Aktiveringsdag" Den dag Kunden valt att Abonnemanget ska börja fungera.

"Allmänna villkor" Det här dokumentet.

"Avtalet" De Allmänna villkoren, Orderbekräftelsen och Prislistan.

"Fello" Fello AB, org.nr 556921-7648.

"Kunden" Du som köper Fellos tjänster.

Fello säljer enbart till privatpersoner.

"Kundtjänst" Fellos kundtjänst med telefonnummer 0770-33 22 22 och e-post hello@fello.se dit 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 Abonnemang med Fello genom att använda Rekommendationslänk och som inte är befintlig Kund hos Fello, och som inte heller varit Kund hos Fello under de senaste antal månaderna innan Abonnemanget 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.

"Rekommendationslänk" Den personliga länk Fello tillhandahåller Kunden och som Kunden kan dela till vänner, bekanta och familj för att rekommendera Fello.

"Vara" Sådan hårdvara som Kunden köper från Fello, t.ex. en telefon.

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

2.1 Kunden ska använda och Fello ska leverera det Abonnemang och den Vara som Kunden beställt på de villkor som följer av Avtalet. Om det, mot förmodan, skulle förekomma motstridigheter mellan de olika 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). Så länge Kunden fått ta del av sådana särskilda villkor och accepterat dem, så gäller givetvis de särskilda villkoren framför de Allmänna villkoren

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

3.1 För att säkerställa att Kunden kan betala för Abonnemanget/Varan kan det hända att Fello genomför en kreditupplysning på Kunden vid beställningen. Så snart Kundens beställning godkänts skickar Fello en Orderbekräftelse till Kundens e-postadress. 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 Abonnemanget/Varan. Fello ska så snart som möjligt efter Kundens beställning meddela Kunden om beställningen eventuellt nekas.

3.2 När Kunden beställer Abonnemanget får Kunden möjlighet att välja Aktiveringsdag. I normalfallet levererar Fello Abonnemanget och Varan 2-3 dagar innan Aktiveringsdagen. Det kan hända att leveransen blir försenad, och då ska Fello meddela Kunden detta samt informera om

när leverans istället kommer att ske. Vid försenad leverans flyttas också Aktiveringsdagen. Vill inte Kunden acceptera den nya leveransdagen har Kunden rätt att häva Avtalet. Kunden ska i så fall meddela Fello detta inom två dagar från det att meddelande om förseningen togs emot.

3.3 Fello är ansvarig för Varan, t.ex. om den går sönder, fram till dess Kunden hämtat ut den hos sitt postombud. Därefter är Kunden ansvarig för Varan. Varor levereras enbart till Kundens folkbokföringsadress, och enbart till sådana Kunder som är folkbokförda i Sverige. Även om Kunden hämtat ut Varan, och därmed ansvarar för den, bär Fello fortfarande ansvaret för eventuella fel i Varan. Fel i Varan kan alltså reklameras av Kunden, enligt de regler för reklamation som gäller enligt Avtalet, även om Kunden tagit emot Varan.

3.4 Om Kunden har ett befintligt telefonnummer hos en annan operatör kan Fello hjälpa kunden att Portera numret till Abonnemanget. Fram till dess att Portering har skett kan Kunden ges ett tillfälligt telefonnummer, om Kunden begär detta. En begäran om Portering görs vanligtvis vid beställningen, och Kunden ger därigenom Fello rätt att Portera telefonnumret.

3.5 Porteringen innebär vanligtvis att Kundens abonnemang hos den tidigare operatören avslutas. Porteringen kan innebära att Kunden behöver betala ytterligare 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 och Fello tar inget ansvar för eventuella kostnader. Fello kan inte garantera att Porteringen lyckas och Kunden är bunden av Avtalet även vid misslyckad Portering.

3.6 Om Kunden inte hämtar ut sådant paket

som Fello skickat till Kunden, innehållande Abonnemang/Vara, har Fello rätt att fakturera Kunden för detta. Avgiften för outhämtat paket uppgår till 200 kronor.

3.7 Om Kunden köpt Abonnemang/Vara på annat sätt än i en butik (t.ex. på internet eller telefon) så har Kunden under viss tid rätt att ångra sitt köp, s.k. ångerrätt, i enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Mer information om detta lämnas i samband med Kundens köp. samt på Fellos webbplats under fliken "Betaling och leverans"

4. Rabatt genom att värva en vän / vänner

4.1 Kunden har möjlighet att få rabatt på Abonnemanget genom att värva en vän som 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 Abonnemang genom Rekommendationslänken kommer Kunden, vars Rekommendationslänk används, att få 50% rabatt på avgiften för sitt Abonnemang under en månad. Den Nytecknande Kunden får 50% rabatt på avgiften för sitt Abonnemang under tre månader.

4.3 Kundens rabatt gäller för varje Nytecknande Kund som beställer ett Abonnemang genom Kundens Rekommendationslänk. Om Kunden värvar flera Nytecknande Kunder kan Kunden alltså få 50% rabatt på Abonnemanget under flera månader (men maximalt 50% rabatt på Abonnemanget under en och samma månad). Det går endast att värva samma person som Nytecknande Kund en gång.

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

4.5 Rabatten gäller oavsett vilket Abonnement den Nytecknande Kunden beställer. Rabatten gäller endast för den fasta kostnaden för Abonnementet och inte för 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 den kommande månads betalning.

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

4.7 Outnyttjad rabatt försvinner om Kundens Abonnement 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.

4.8 Det är inte möjligt att efterregistrera någon som Nytecknande Kund. Rabatten gäller bara om Nytecknande Kund beställer sitt Abonnement 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 Fellos webbplats.

5. Abonnementets funktion m.m.

5.1 Abonnementet ger Kunden en anslutning till Mobilnätet, vilket innebär att Kunden kan ringa och ta emot telefonsamtal, skicka SMS/MMS samt använda internet på en mobiltelefon. I vilken utsträckning Abonnementet omfattar de olika funktionerna (t.ex. hur mycket datatrafik som ingår i Abonnementet) framgår av Orderbekräftelsen. Användningen av Abonnementet förutsätter att Kunden har sådan hårdvara som uppfyller kraven för de funktioner som Abonnementet innehåller (t.ex. att det går att surfa med mobiltelefonen).

5.2 I abonnementet ingår SIM-kort och övriga resurser som är nödvändiga för att kunna använda Abonnementet, t.ex. PIN-kod, IP-adress 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 operatörers Mobilnät. När dessa Allmänna villkor skrivs använder sig Fello av Telias Mobilnät. Fello har rätt att byta Mobilnät, och sådant byte innebär inte att Kunden har rätt att säga upp Avtalet så länge Abonnementet inte upphör att fungera. Fello kan inte garantera att Abonnementet alltid kommer att fungera felfritt eller att det kommer fungera på alla platser. Det kan förekomma störningar, och Abonnementets funktion är beroende av Mobilnätets täckning på platsen där Kunden befinner sig (och 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. I Mobilnätet kan av tekniska skäl förekomma olika typer av

trafikstyrningsåtgärder i syfte att upprätthålla en så god kvalitet som möjligt på Mobilnätet, för alla användare. Åtgärderna kan dock i vissa fall komma att påverka Kundens upplevelse av kvaliteten på Abonnementet, detta gäller särskilt vid s.k. överbelastning av Mobilnätet. På Fello webbplats kan Kunden få mer information om trafikstyrningsåtgärder och hur dessa i vissa fall påverkar Mobilnätet.

5.4 Om Abonnementet inte fungerar under viss tid, och beror detta på Fello, kan Kunden ha rätt till ersättning. I första hand betalas ersättningen ut genom prisavdrag på nästkommande faktura. Är prisavdraget större än nästkommande faktura, har Kunden rätt att få mellanskillnaden utbetald till sitt bankkonto.

5.5 Prisavdragets storlek beror på hur länge felet varat, och räknas från dagen då Kunden anmälde felet till Fello. Minst 5 dagars fel = 200 kronor i prisavdrag. Minst 10 dagars fel = 500 kronor. Minst 15 dagars fel = 800 kronor. Kunden ska begära sådan ersättning inom 2 månader efter det att felet uppstod. Fello betalar alltså inte ut ersättningen per automatik, utan Kunden måste begära ersättning.

5.6 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.

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

6. Kundens skyldighet att betala

6.1 Kunden är skyldig att betala för Abonnementet och Varan 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 eller om beställd Vara levererats.

6.2 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.

6.3 Betalning av Vara sker vanligtvis genom delbetalning, d.v.s. genom att Kunden betalar en viss summa per månad för Varan till dess att den är fullt betald. Kunden har rätt att hålla inne betalning för Varan fram till dess att Vara levererats.

6.4 Fasta månadsavgifter och kostnader för Varan faktureras månadsvis i förskott. Rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Förfallodagen framgår av fakturan och betalningen anses fullgjord när pengarna bokförts på det angivna bank- eller plusgirokontot. 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. Vid försenad betalning har Fello rätt att ta ut sådana dröjsmålsräntor och påminnelse- och inkassoavgifter som följer av lag. Påminnelseavgiften är för närvarande 60 kronor.

6.5 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.

6.6 Om Kunden vid flera tillfällen betalar för sent har Fello rätt att säga upp Avtalet med Kunden. Har Kunden köpt både Vara och tecknat sig för Abonnement kan Fello välja att säga upp hela eller bara del av Avtalet.

6.7 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.

6.8 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.

7. Kundens ansvar

7.1 Abonnementet är avsett att användas av Kunden. Kunden är därför skyldig att hantera Abonnementet på ett sådant sätt 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 sådana kostnader som uppstår om Kunden t.ex. tappar bort sin telefon och någon annan ringer dyra utlandssamtal 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.

7.2 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.

7.3 Kunden är ansvarig för det sätt som Kunden använder Abonnementet eller Varan på, liksom för konsekvenserna av sådant användande. Om Kunden t.ex. använder Abonnementet eller Varan 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.

7.4 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.

7.5 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.

8. Avtalstid och uppsägningstid

8.1 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.

8.2 Om Kunden har köpt en Vara på delbetalning påverkas inte detta av uppsägningen. Kunden är alltså skyldig att även fortsättningsvis betala för Varan, till dess Varan är slutbetald.

8.3 Även Fello har rätt att säga upp Avtalet till den del det gäller Abonnemanget. 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.

8.4 Om Kunden har tecknat ett abonnemang med studentrabatt har Fello rätt att säga upp studentrabatten utan föregående meddelande när abonnemanget har löpt i tre år. Kan Kunden visa att denne fortfarande är student kopplas rabatten på igen, varvid en ny treårsperiod börjar löpa.

9. Fel i och reklamation av vara

9.1 Rutiner för reklamation av Vara framgår av Fellos webbplats eller ges på förfrågan till kund över telefon eller e-post. Om det är fel i Varan har Kunden rätt att reklamera Varan. Reklamation ska ske inom skälig tid räknat från när Kunden upptäckte, eller rimligen borde ha upptäckt, felet. Rätten att reklamera upphör 3 år efter att Kunden mottagit Varan om inte annat framgår av garanti. Reklamation ska göras skriftligen, exempelvis via post eller e-post, eller muntligen till Kundtjänst. Vid ett reklamationsärende kommer Kunden få instruktioner av Fello hur Kunden gör för att gå vidare med reklamationen. Det är viktigt att Kunden noggrant följer den instruktion som getts av Fello vid reklamationen.

9.2 Vid garantiärenden följer Fello de villkor som gäller för respektive tillverkares garanti.

Garantisedel bifogas med leveransen av Varan och det är viktigt att Kunden sparar denna. Garantiärende ska anmälas till Kundtjänst via telefon eller e-post. Kundtjänsten ger Kunden instruktion om hur Kunden ska gå till väga.

9.3 Om Kunden reklamerar en Vara och det visar sig vid Fellos eller Fellos samarbetspartners felsökning av Varan att något fel inte föreligger eller att felet inte omfattas av garantin, har Fello rätt att ta ut en felsökningsavgift om 420 kronor.

10. Personuppgifter

10.1 Fello kommer att behandla Kundens personuppgifter och sådana uppgifter som är knutna till Kundens Abonnemang (t.ex. telefonnummer) liksom uppgift om kundens trafik i Abonnemanget (t.ex. vart Kunden ringt och vem som ringt till Kunden) samt uppgifter om positionering (d.v.s. var t.ex. den telefon som Abonnemanget används genom befinner sig). Behandlingen sker i syfte att Fello ska kunna uppfylla sin del av Avtalet och de krav som ställs på Fello enligt lag eller liknande föreskrift. Fello kommer att behandla uppgifterna så länge det är nödvändigt och i överensstämmelse med de krav som ställs på sådan behandling av personuppgifter. Behandling av sådana uppgifter som angivits ovan sker även i syfte att kunna marknadsföra Fellos och Fellos samarbetspartners tjänster samt i marknadsundersökningssyfte.

10.2 Genom Avtalet godkänner Kunden Fellos behandling av uppgifter enligt punkten ovan. Därigenom samtycker Kunden också till att ta emot erbjudanden och annan marknadsföring från Fello och Fellos samarbetspartners. Kunden har rätt att tacka nej till utskick som sker i marknadsföringssyfte genom att meddela Fello detta.

10.3 Kunden har rätt att begära att uppgifter beträffande Kunden rättas. Kunden har också rätt att en gång per år få information om hur uppgifter angående Kunden används. Begäran om rättelse eller information ska sändas skriftligen till: Fello AB, Box 19078, 400 12 Göteborg.

11. Rätt att överlåta avtalet

11.1 Kunden får inte överlåta Avtalet eller någon av de skyldigheter eller rättigheter som följer av 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 Abonnemang/Vara – till annan.

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

12.1 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 förtid med anledning av detta. Exempel på sådan händelse är t.ex. extremt väder, naturkatastrof, krigshändelse, ny lagstiftning, myndighetsbeslut, strejk eller olyckshändelse.

13. Ändring av villkoren

13.1 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.

14. Tvist (om vi inte är överens)

14.1 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.