



Gäller fr.o.m. 2022-01-01 tills vidare.

## 1. Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor reglerar villkoren för fysisk eller juridisk persons (Abonnent) abonnemang på sådana teletjänster som Abonnent från tid till annan beställer och som tillhandahålls av TOLV MOBIL AB 559075-9055). Abonnent har möjlighet att nyttja abonnemanget i den omfattning, som följer av TOLV:s vid var tid gällande samarbetsavtal med mobilnätoperatör, fastnätoperatör, bredbandsoperatör, IP-telefonioperatör eller liknande (nedan kallat telekom-nät) i Sverige och utomlands. Abonnemanget omfattar de tjänster som Abonnent beställer vid ingående av företagsavtal eller vid efterbeställning.

## 2. Användning av utrustning

Abonnent svarar för att utrustning, som ansluts till telekom-nätet uppfyller de krav som gällande lagstiftning från tid till annan föreskriver vid misstanke om att utrustning orsakar störningar i telekom-nätet, skall Abonnent hålla utrustningen tillgänglig för undersökning. Abonnent är skyldig att på uppmaning därom omedelbart stänga av utrustning som stör tele- trafik. Anslutningen till telekomnätet får inte utnyttjas på ett sätt som medför att TOLV eller annan förorsakas avsevärda olägenheter. Abonnent får ej använda utrustning eller abonnemang som gränssnitt för samtrafik, ej heller vidareförsälja trafik, eller s.k. SIMboxar eller SIM-Gateways. Abonnemang får endast användas i typ-godkända terminaler. TOLV ansvarar ej för skada som orsakats av terminaler pga användandet av TOLV:s abonnemang. TOLV äger rätt att spärra abonnemang om misstanke finns för olägenheter eller att abonnemang används av obehörig. Abonnent har ej rätt till ersättning för tid då abonnemang varit spärrat. På begäran från myndighet har TOLV rätt att stänga av abonnemang. TOLV ansvarar ej för eventuella fel eller brister på utrustning/hårdvara/terminal. TOLV överläter till Abonnent TOLV:s rättigheter gentemot respektive tillverkare av utrustning/hårdvara/terminal vad gäller eventuella fel eller brister på dessa. För information rörande respektive utrustnings/hårdvaras/ terminalers garantivillkor hänvisar TOLV till respektive tillverkare. Abonnent är själv ansvarig för att denne har för abonnemanget nödvändiga anslutningar och annan för abonnemanget nödvändig utrustning. Abonnent ansvarar för Abonnents eller tredje mans fastighetsnät. I de fall fastighetsnät inte finns ansvarar Abonnent för installation av sådant. Abonnent ansvarar även för drift och kostnader av fastighetsnätet.

## 3. Företagsavtalet

Abonnents rätt att nyttja abonnemanget regleras av dessa allmänna villkor, som utgör del av företagsavtalet. Abonnent skall bekräfta företagsavtalet genom att underteckna och återsända avtalet, eller muntligen acceptera avtalet genom en ljudinspelning, som tillhandahålls av TOLV genom återförsäljare, partners eller av TOLV direkt. Abonnent är betalningsansvarig för samtliga avgifter inklusive eventuell förhöjd månadsavgift enligt företagsavtalet och dessa allmänna villkor. Om abonnemang tecknas för juridisk person av någon som inte är behörig härtil har denna personligt betalningsansvar. Företagsavtal anses ingånget när TOLV godkänt Abonnents beställning, som skall ha upprättats på formulär eller ljudinspelning tillhandahållet av TOLV. Rätten att använda abonne-

manget regleras av det undertecknade företagsavtalet inklusive dessa allmänna villkor samt vid var tid gällande prislista. I de fall kreditbedömning av Abonnent genomförs, vilket bl.a. innebär att kreditupplysning kan komma att inhämtas, kan Abonnent komma att ombes att inom viss tid ställa säkerhet för fullbordandet av sina åtaganden enligt företagsavtalet. Abonnent är skyldig att underrätta TOLV om varje förändring av angiven adress. Abonnent anses ha mottagit fakturor och meddelanden rörande abonnemanget sju (7) dagar efter avsändande per post skett till den adress Abonnent har uppgett. Abonnent svarar för att alla användare av abonnemanget känner till dessa allmänna villkor. TOLV ansvarar inte för de begränsningar av tillgänglighet som förekommer i respektive telekom-nät. Abonnent är införstådd med att tillgängligheten kan variera och att vissa tjänster och viss utrustning inte kan användas överallt. Täckningskartor för aktuellt telekom-nät återfinns på [www.tolvmobil.se](http://www.tolvmobil.se)

## 4. Ändring av tjänst

Under bindningstid kan byte till abonnemangform med högre eller lägre månadsavgift ske, dock ska överenskommelsen ske skriftligen och båda parter ska godkänna detta. TOLV förbehåller sig rätten att när som under gällande avtalstid byta abonnemang samt lägga på tilläggstjänster åt Abonnent till ett mer kostnadseffektivt avtal utan Abonnents särskilda medgivande. TOLV har rätt att med trettio (30) dagars skriftlig varsel ändra eller modifiera tjänst, t.ex. byta leverantör av telekom-nät, utan att detta ger Abonnenten rätt att frånträda avtalet i förtid eller göra gällande några andra påföljder.

## 5. SIM-kort

Personliga koder till SIM-kort ansvarar Abonnent för att de inte kommer besittning av obehörig. Om Abonnent förlorar kort eller på annat sätt skadar kort så att det blir obrukbart ska TOLV meddelas utan dröjsmål. TOLV ansvarar för att kort blir spärrade och skickar ut nya kort och koder till Abonnents folkbokföringsadress, eller sådan annan adress Abonnent skriftligen underrättat TOLV om. Abonnent debiteras för nytt kort enligt aktuell prislista. Kort kan bli obrukbara eller vara obrukbara av tekniska skäl, även om Abonnent uppfyller sina åtaganden. TOLV ska omgående och utan dröjsmål meddelas om detta och skicka ut nya kort utan kostnad till Abonnent. Abonnent är ansvarig för att upptäcka fel i SIM-kort inom skälig tid från det att korten borde eller kan antas att de borde ha kommit Abonnent tillhanda. Abonnent äger inte rätt till någon ersättning för att kort varit obrukbart.

## 6. Abonnentuppgifter

TOLV avser att behandla uppgifter såsom namn, adress, telefonnummer m.m. beträffande Abonnent för - nummerupplysningsändamål, innebärande bl.a. att uppgifterna kan lämnas ut till företag som bedriver nummerupplysning. - registervård, innebärande bl.a. att uppgifter kan inhämtas genom samkörning med andra register. - om nödvändigt lämna ut uppgifter till TOLV:s samarbetspartners. - marknadsföring, innebärande bl.a. att information och erbjudanden om varor och tjänster automatiskt skickas till Abonnent. För detta ändamål kan uppgifter om Abonnent också komma att lämnas till andra företag som bedöms kunna erbjuda varor och tjänster av intresse för

Abbonent. Abbonent kan när som helst under överenskommen avtalsperiod återkalla sitt samtycke om utlämnande av uppgifter genom att kontakta TOLV:s kundtjänst.

## 7. Överlåtelse

Fysisk eller juridisk persons (Abbonent) får inte överlåta företagsavtalet utan att först ha inhämtat TOLV:s skriftliga godkännande därtill. TOLV har dock rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter till annat bolag utan kundens samtycke. TOLV har i separat handling pantsatt företagsavtalet jämte fordran enligt detta företagsavtal till Nordfin Capital III AB, org.nr 559253-7236. TOLV äger vidare rätt att överlåta företagsavtalet jämte fordran enligt detta företagsavtal till Nordfin Capital III AB. TOLV samtliga rättigheter enligt detta avtal är pantsatta till förmån för Nordfin Capital III AB ("Nordfin") vilket [du] här underrättas om. Från och med då Nordfin meddelar TOLV vilket du i så fall kommer att bli informerad om, att de tar panten i anspråk har Nordfin rätt att agera å TOLV:s vägnar i alla frågor som rör avtalet. Nordfin hanterar enligt avtal [våra] kundfakturer och alla betalningar enligt avtalet ska göras till Nordfin enligt anvisning på fakturan. TOLV har även rätten att utan Abonnents medgivande pantsätta eller överlåta avtalet till annan part under förutsättning att TOLV skriftligen informerar Abonnenten minst trettio (30) dagar innan pantsättningen eller överlåtelserna träder i kraft.

## 8. Abonnents betalningsansvar

För anslutningen till TOLV och användningen av telekom- nätet och beställda teletjänster, är Abbonent skyldig att betala ersättning enligt vid var tid gällande prislista. Abbonent informeras om ändrade priser senast trettio (30) dagar före ikraftträdandet av ändringen. Vid ändring av rörliga priser äger Abbonent ej rätt till uppsägning av avtal i förtid, oavsett om det är till Abonnents för- eller nackdel. Meddelande om att Abbonent inte vill ändra i sina fasta abonnemangspriser ska ha kommit TOLV till handa inom trettio (30) dagar från det att TOLV aviserade prisförändringen. Meddelandet ska skickas skriftligen med brev till TOLV postadress. Abbonent äger ej rätt till återbetalning av fasta månadsavgifter. TOLV har rätt att debitera en faktureringsavgift på 45 kr exklusive moms för alla fakturer.

## 9. Betalning

Abbonent är betalningsansvarig för samtliga avgifter inklusive eventuell förhöjd månadsavgift enligt företagsavtalet och dessa allmänna villkor. Sista betalningsdag anges i fakturan. Betalning skall göras i svensk valuta till i fakturan angivet bank- eller postgirokontonummer. Betalningen anses fullgjord när pengarna kommit in på kontot. Sker betalningen på annat sätt än med bifogat inbetalningskort, skall fakturanummeret anges. Sker inte detta anses betalningen fullgjord när TOLV haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Vid dröjsmål med betalning utgår påminnelseavgift och ersättning för inkassokostnad samt dröjsmålsränta enligt räntelagen. Nordfin sköter påminnelse- och inkassohantering av Fakturafordringarna. TOLV har även vid sådant dröjsmål rätt att säga upp abonnemang med omedelbar verkan samt slutfakturera Abbonent avseende samtliga avgifter inklusive eventuell förhöjd månadsavgift under återstående bindningstid enligt företagsavtalet och dessa allmänna villkor. Invändning mot faktura skall framställas inom skälig tid, dock senast tio (10) dagar efter fakturadatum. Har Abbonent inom skälig tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall TOLV medge anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess tvisten är slutligt avgjord. Otvistligt belopp skall dock betalas senast på angiven förfalldag. Dröjsmålsränta utgår på den del av det tvistiga beloppet som Abbonent slutligen skall betala. TOLV äger rätt att debitera för trafik och andra kostnader upp till den tid som anges i lag efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Dröjer Abbonent med betalning, har TOLV rätt att stänga av Abbonent från nyttjande av abonnemang till dess att full betalning erlagts. Vid upprepade dröjsmål har TOLV rätt att omedelbart stänga av Abbonent från nyttjande av abonnemanget till dess att full betalning erlagts.

TOLV äger dessutom rätten att fakturera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för alla abonnemang och eller åtaganden som Abbonent har registrerade hos TOLV, i de fall TOLV har aviserat om detta och dröjsmål med betalningen är väsentligt. Abbonent äger ej rätt till reducering av avgifter pga avstängt abonnemang. Månadsavgifter faktureras i förskott och samtalsavgifter i efterskott. Abbonent är alltid betalningsansvarig från den dagen abonnemanget registreras, oavsett vilken dag telefonnummer porteras in. Samtliga nämnda avgifter, både i avtal och villkor, är angivna exklusive mervärdesskatt. Eventuell återbetalning av avgift eller annan utbetalning till Abbonent sker i första hand genom avräkning mot kommande faktura och i andra hand genom utbetalning till Abbonent. Eventuell förhöjd månadsavgift börjar betalas i samband med leverans och löper enligt avtalad bindningstid. Vid beställning av produkter tillkommer en fraktagift på 199 kr.

## 10. Abonnents åtagande

Abbonent tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Abbonent tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av TOLV. Det åligger Abbonent att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIMkortet och koder på ett sådant sätt att det inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex att koderna inte får förvaras tillsammans med SIMkortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna. Abbonent är ensamt ansvarig för nyttjandet av abonnemanget om valt att fränkoppla användningen av koder. Abbonent är ansvarig för TOLV:s kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIMkortet. Abbonent skall genast anmäla förlust av SIMkortet till TOLV:s kundtjänst. Efter sådan anmälan skett ansvarar Abbonent inte för betalning av avgifter för samtalskostnader hänförligt till abonnemanget. Abonnents betalningsansvar avseende fasta avgifter för abonnemanget kvarstår dock oförändrat. TOLV ersätter förlustanmält SIMkort mot vid var tid gällande avgift för att täcka TOLV:s självkostnad.

## 11. Avdrag & Skadestånd

Avdrag & Skadestånd Abbonent skall framställa krav på ersättning för skada, som uppkommit till följd innehavet av abonnemanget till TOLV:s kundtjänst. Krav på skadestånd skall framställas inom skälig tid, dock senast tio (10) dagar från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Framställs inte krav inom skälig tid förlorar Abbonent rätten att göra kravet gällande. Abbonent har rätt till skälig ersättning för direkt skada som uppkommer vid normalt nyttjande och som TOLV, eller någon för vilken TOLV svarar orsakat genom vårdslöshet. Har Abbonent eller annan användare av abonnemanget använt utrustning i strid med punkt 2, är Abbonent ansvarig för skada som därigenom uppkommer. Abbonent är skyldig att hålla TOLV skadelös för all skada som TOLV åsamkas med anledning av Abonnents, eller annan abonnemanganvändares, nyttjande av abonnemanget strid med dessa allmänna villkor. Ersättning utgår inte vid något fall för indirekt skada tex. utebliven vinst, minskning eller bortfall av produktion, avbrott i larmförbindelse m. m.

## 12. Force majeure

Force Majeure Part är befriad från skadestånd och andra påföljder, om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försäras av omständigheter parts kontroll, vilka part inte skäligt kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande och vars följd part inte heller skäligt kunde ha undvikit och eller övervunnit, och som inte orsakats genom parts vårdslöshet. Såsom befriande oansvarighet anses bl.a. upplöpp, strejk, sabotage, skadegörelse, eldsvåda, blixtnedslag, naturkatastrof, myndighets åtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, avbrott i elförsörjning, fel i annan operatörs nät eller annan liknande händelse för vilken part inte svarar.

### 13. Avstängning & Hävning

Abonnemang kan komma att stängas för såväl utgående som inkommande trafik alternativt hävas om Abonnet: 1) Inte återsänder undertecknat företagsavtal inom Sju (7) dagar efter det att anslutits till telekom-nätet. 2) Underlåter att inom angiven tid vidta annan rimlig åtgärd som krävs anslutning av till telekom-nätet. 3) Inte vidtar åtgärder för att avhjälpa störning eller Olägenhet i enlighet med punkt 2. 4) Abonnemanget kan sägas upp direkt vid dröjsmål med betalning 5) Ställer in betalningarna, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation försätts i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd. 6) Begår avtalsbrott, eller om det finns befogad anledning att misstänka att Abonnet kommer att begå sådant avtalsbrott. 7) Inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 5. 8) Lämnar oriktiga personuppgifter. 9) Om tvist föreligger mellan Abonnet och leverantör. 10) Använder abonnemang i den grad där bedrägerier att misstänka bedöms använda abonnemang utan att inse kostnaderna för uppkommande trafik. 11) Nyttjar abonnemang i verksamhet som på något sätt är olagligt, oseriöst eller olämpligt. 12) Inte använt abonnemang aktivt under en sammanhängande om minst (3) månader. 13) Om förutsättning för avstängning inte längre föreligger skall anslutningen på Abonnents begäran öppnas mot särskild avgift.

### 14. Avtalsperiod & Uppsägning

Avtalstiden för företagskunder är alltid 36 månader om inget annat är avtalat. Abonnet är rätt att när som helst säga upp abonnemanget med iakttagande av nittio (90) dagars uppsägningstid såvida inte annat avtalats. Abonnemanget upphör att gälla snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt Abonnet anger, bryts avtalet i förtid blir Abonnet debiterad för resterande bindningstid, den fasta månadsavgifter, exklusive eventuella rabatter, även kallat slutfaktura. Stängs abonnemanget enligt punkt 13 är TOLV rätt att säga upp abonnemanget till omedelbart upphörande. Om abonnemanget skall gälla för viss minimitid, kan Abonnet tidigast säga upp abonnemanget tidigast nittio (90) dagar innan utgången av den särskilda avtalsperioden. Om TOLV säger upp gå grund av Abonnents brott mot villkoren under den särskilda bindningstiden debiteras resterande månadsavgifter för uppsägning. Uppsägning skall ske skriftligen. TOLV är rätt att avveckla tjänst i telekomnätet, och skall i sådana fall skriftligen med trettio (30) dagars varsel meddela företagsavtal upphör att gälla. I de fall TOLV tjänst, oaktat anledning härtill, avvecklas eller upphör ej eventuella sidoavtal, t.ex hårdvaruavtal, slutfakturafinansiering och liknande, utan löper på enligt avtal. Det tillkommer en brytavgift på 299 kr ex moms per uppsagt abonnemang.

### 15. Slutfaktura från tidigare operatör

Om Abonnet har bindningstid hos tidigare operatör vid nummer-portering till TOLV uppstår en slutfakta avseende kvarvarande bindningstid. Om Abonnet och TOLV har avtalat om att TOLV ska stå för hela, eller del av, slutfaktura går detta till enligt nedan.

- 1) TOLV porterar/flyttar telefonnummer från tidigare operatör.
- 2) Abonnet erhåller eventuell slutfaktura från tidigare operatör.
- 3) Abonnet har rätt att fakturera TOLV belopp enligt avtal mellan Abonnet och TOLV.
- 4) Abonnet fakturerar TOLV och bifogar alltid kopia på slut faktura samt medföljande specifikation från tidigare operatör.

TOLV emotser minst 30 dagars betalningstid men betalar normalt inom 3 arbetsdagar. Ställ er faktura till TOLV utan moms och redovisa fakturan som övrig rörelseintäkt. Summan som Abonnet har rätt att fakturera TOLV är ej kvittningsskill mot kommande fakturor. TOLV ersätter endast kvarvarande fasta månadsavgifter. Trafik, förhöjda avgifter, tilläggstjänster och brytavgifter ersätts ej. Innan TOLV ersätter Abonnet för slutfaktura måste första abonnemangsfakturan samt övriga fakturor med passerat förfalldatum vara TOLV tillhanda. TOLV måste erhålla fakturan senast 3 månader efter avtalsdatum, efter 3 månader har Abonnet ej längre rätt att fakturera TOLV för slutfaktura. I det fall eventuell slutfaktura från tidigare operatör är lägre än det belopp Abonnet är berättigad enligt avtal, skall Abonnet enbart fakturera det belopp som slutfakturan från tidigare operatör är på.

### 16. Personuppgifter

TOLV kommer inom ramen för tillhandahållandet av Tjänsten att behandla personuppgifter om Kunden ("Kunduppgifter") och dess Användare ("Användaruppgifter"). Med Kunduppgifter avses namn, telefonnummer, adress, e-postadress, kontaktperson och organisationsnummer och med Användaruppgifter avses namn, personnummer, telefonnummer, adress och e-postadress. Utöver Kunduppgifter och Användaruppgifter kommer TOLV att samlas in och behandla information om användning av Tjänsten. All behandling av personuppgifter sker i syfte att tillhandahålla Kunden och dess Användare Tjänsten, för uppföljning av Tjänstens funktion och prestanda för utveckling av Tjänsten, för efterlevnad av skyldigheter enligt lag eller annan författning förhindra användning som är olaglig eller på annat sätt strider mot Avtalet, samt för fakturering och andra bolagsrelaterade ärenden. För dessa syften kan TOLV komma att överföra inhämtade personuppgifter till andra operatörer, så väl inom som utanför EU/EES, till TOLV samarbetspartners och andra affärspartners, underleverantörer och betalningsförmedlare, samt till myndigheter.

Behandlingen av personuppgifter som framgår av dessa villkor sker baserat på TOLVs berättigade intresse att kunna identifiera varje Användare för att TOLV ska kunna leverera Tjänsten baserat på individuella inställningar och önskemål samt för adekvat kundtjänst i samband därmed. Den behandling som särskilt avser Användares personnummer sker baserat på att det är klart motiverat med hänsyn till vikten av en säker identifiering eftersom det är av avgörande betydelse för TOLV att kunna säkerställa att Tjänsten levereras till rätt person samt, vid portering av telefonnummer, att den aktuella Användaren äger det telefonnummer som ska porteras.

Kunden åtar sig att informera samtliga Användare om TOLVs behandling av personuppgifter så som de beskriv i dessa villkor, tillhandahålla samtliga Användare den information som framgår av artikel 13 – 14 av EU:s allmänna dataskyddsför-ordning EU/2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG ("GDPR"), samt informera samtliga Användare om deras rättigheter kopplade till TOLVs behandling av Användarnas personuppgifter som framgår av artikel 14.2 samt artikel 15 – 20 av GDPR.

Kunden ska vidare hålla TOLV skadelös för eventuell skada och/eller kostnad som uppstår i anledning av krav och/eller avgift som riktas mot TOLV av myndighet eller tredje part på

grund av att Kunden inte uppfyllt sin informationsskyldighet enligt dessa villkor.

Alla meddelanden avseende behandling av personuppgifter under Avtalet ska lämnas skriftligen till TOLV via brev eller mail i till de kontaktuppgifterna i gällande integritetspolicy

För mer information om hur vi hanterar personuppgifter om er och era anställda se vår integritetspolicy.

### 17. Ångerrätt Enskild näringsidkare

Som enskild näringsidkare har Abonnten rätt att ångra sin beställning inom 14 dagar. Ångerfristen påbörjas vid beställningsdatum. Detta kan göras muntligen till TOLVs Kundtjänst på 042-812 12 eller via mail på kundservice@tolvmobil.se. Det går också att skicka brev till i avtalet angiven postadress. TOLV rekommenderar att nyttjande om ångerrätt meddelas skriftligen via mail eller brev med sparad kopia. Abonnten ansvarar enligt lag för att själv kunna styrka sin bekräftelse om ånger vid eventuell tvist. Övriga företagsformer: Vid övriga företagsformer, såsom Aktiebolag, Kommanditbolag, Handelsbolag eller annan övrig företagsform förutom enskild näringsidkare, är ångerrätten ej tillämplig. Detta innebär att eventuell önskan om ånger inte är möjlig efter ingånget avtal.

### 18. Täckningsgaranti

Abonnten får alltid 5 arbetsdagar på sig att testa sim-kortet innan nummerflytt görs. Om det påvisar obefintlig täckning där Abonnt har sin företagsadress har Abonnten rätt att häva beställningen. Dock senast 10 dagar efter beställningsdatum. För att påvisa obefintlig täckning krävs en täckningsutredning.

### 19. Fria månader

Fria månader innebär att Abonntens abonnemangsvgift blir rabatterad med 100% under en viss period. Abonntens övriga kostnader kommer att fortsätta faktureras. Under perioden för fria månader pausas bindningstiden och återupptas när de fria månaderna är förbrukade.

### 20. Tvist

Tvist i anledning av detta avtal skall slutgiltigt avgöras av allmän domstol. Svensk lag är tillämplig.

# TOLV

