

3s allmänna villkor

3Kontant



Gäller från 2014-10-20 och tillsvidare. Dessa villkor gäller mellan dig som använder dig av 3s Tjänster och oss på 3.

1. DEFINITIONER

1.1 När vi använder begreppen: (a) "vi", "oss", eller "vår/vårt/våra", menar vi H3G Access AB verksamt under varumärket 3, (b) "du", "dig" eller "din/ditt/dina" menar vi dig vår kund som är privatperson.

Innehåll: Data, bilder, grafik, video/audio-innehåll, applikationer eller annat multimedieinnehåll som man får tillgång till genom Tjänsterna.

Mitt3: En tjänst som ger en översikt av Tjänsterna och avtalet med 3. Mitt3 är tillgängligt via www.tre.se.

Nätverket: 3s telekommunikationsnät i Sverige.

Produkter, Produkter eller Produkterna: Mobiltelefon, modem eller annan hårdvara.

Registrerad användare: Kund som registrerar sina uppgifter hos 3.

Roaming: Användning av Tjänsterna via andra operatörers nätverk.

SIM-kort: Ett kort som måste sitta i Produktens för att du ska få tillgång till Tjänsterna.

Säkerhetskod: Personliga koder som måste anges för att få tillgång till vissa Tjänster t.ex. PIN- och PUK-kod.

Tjänster eller Tjänsterna: Allt utöver Produkterna som du mottar från 3.

2. AVTALET

2.1 Ditt avtal med oss om tillhandahållande av Produkter och Tjänster kallas nedan "Avtalet".

2.2 Avtalet är personligt för dig. Det innebär att du ansvarar för att Avtalet följs och att du inte överlåter några rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till någon annan.

2.3 Om du överlåter 3Kontant till någon annan måste du informera denne om Avtalet. Du som är Registrerad Användare måste också informera oss om överlåtelser.

2.4 Avtalet består av:

(i) Prislista. För aktuell prislista, se www.tre.se, och

(ii) dessa allmänna villkor.

Vid motsärdigheter gäller (i) i första hand och (ii) i andra hand. Om tilläggsavtal finns gäller tilläggsavtalet i första hand.

2.5 Avtalet reglerar inte köp av varor, tjänster eller innehåll från andra företag som du gör genom Tjänsterna. Vid sådana köp ingår du avtal med företaget som levererar varan, tjänsten eller innehållet. Om du vill reklamera sådan tjänst ska du vända dig till leverantören.

2.6 Om du slutit avtal med 3 på distans t.ex. via www.tre.se, eller utanför 3s affärslokaler, så har du enligt lag ångerrätt. Om du ångrar ett sådant avtal ska du meddela 3 detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. Inom 14 dagar efter sådant meddelande ska du sända tillbaka eventuellt vara som du erhållit till 3 med den fraktsedel som för detta ändamål skickats till dig från 3. Om du väljer att ångra ditt köp kommer 3 att fakturera dig kostnaden för returfrakten. Standardformulär för utövande av ångerrätt finns på www.kov.se.

3. AVTALETS GILTIGHETSPERIOD

3.1 Avtalet är bindande när du tar 3Kontant i bruk och löper, om inget annat avtalats, tills vidare.

3.2 Om du slutit avtal med 3 på distans t.ex. via www.tre.se, eller utanför 3s affärslokaler, så har du enligt lag ångerrätt. Om du ångrar ett sådant avtal ska du meddela 3 detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. Inom 14 dagar efter sådant meddelande ska du sända tillbaka eventuellt vara som du erhållit till 3 med den fraktsedel som för detta ändamål skickats till dig från 3. Om du väljer att ångra ditt köp kommer 3 att fakturera dig kostnaden för returfrakten. Standardformulär för utövande av ångerrätt finns på www.kov.se. Om varan under ångerristen har skadats, förändrats eller av annan anledning inte kan återställas till sitt ursprungliga skick och vi inte kan sälja den igen som ny, är du skyldig att stå för den kostnad som värdeminskningen innebär för 3 (upp till 100 %).

3.3 Om du har börjat använda Tjänsterna innan du utövar ångerrätten är du skyldig att ersätta 3 för de samtal och den datatrafik som registrerats på ditt abonnemang.

4. JUSTERINGAR AV AVTALET

4.1 Vi har rätt att göra ändringar i avtal som löper tillsvidare. Ändringar som är till nackdel för dig informerar vi om (t.ex. via SMS) minst en månad innan ändringen träder ikraft.

4.2 Om 3 ändrat villkoren till nackdel för dig har du rätt att säga upp Avtalet men tidigare per det datum då förändringen träder i kraft. Om du fortsätter använda Tjänsterna efter ändringen ikraftträdande tolkar vi det som att du accepterar förändringen.

4.3 Du får inte göra ändringar i dessa allmänna villkor. I det fall du gjort ändringar så är dessa utan verkan.

4.4 Om en Tredjepartstjänst upphör så har 3 rätt att upphöra med till leverera tjänsten. 3 kommer i så fall informera dig senast en månad innan tjänsten upphör.

5. VAD DU FÅR AV OSS

5.1 Ditt startpaket innehåller SIM-kort och mobilnummer. Genom att ta SIM-kortet i bruk får du tillgång till Tjänsterna.

5.2 Mobiltelefonen är, om inget annat anges, operatörslåst till 3 i tolv (12) månader från tecknande av abonnemang. På din begäran, och mot avgift, ger vi dig därefter koden för att låsa upp mobiltelefonen. När Bindningstiden löpt ut kan du kontakta oss för kostnadsfri upplåsning av mobiltelefonen. Observera att upplåsningen inte påverkar Bindningstiden eller övriga åtaganden enligt Avtalet. Övrig hårdvara (såsom routrar och modem till bredband) är, om inget annat anges, låsta under Bindningstiden.

TJÄNSTER

5.3 Med 3Kontant får du tillgång till mobila tjänster. Det kan även finnas abonnemangspecifika villkor som du måste ta del av och följa när du använder Tjänsterna. Aktuella villkor finns på www.tre.se/kontant

5.4 Om du har frågor eller behöver hjälp med dina Tjänster kan du kontakta 3s kundservice genom att ringa 300 från mobiltelefon, 0771-735 300 från övriga telefoner eller via www.tre.se.

BEGRÄNSNINGAR OCH AVBROTT I TJÄNSTERNA

5.5 Nätverket och dess täckning har vissa begränsningar varför tillgängligheten ibland kan vara otillfredsstillande. Aktuella täckningskartor finns på www.tre.se. För att hindra säkerhetsbrister och säkerställa en bra kundupplevelse kan vissa begränsningar i Nätverket förekomma, t.ex. att vissa portar stängs. Detta för att ge t.ex. nödsamtal företräde framför annan trafik.

5.6 Det kan finnas situationer då Tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller då kvalitet, hastighet och kapacitet påverkas t.ex.:

(a) när vi behöver uppgradera, underhålla eller utföra annat arbete på Nätverket eller Tjänsterna,

(b) vid Roaming,

(c) om Produkterna är av en modell som inte stödjer Tjänsterna i fråga, eller

(d) på grund av omständigheter som ligger utanför vår kontroll t.ex. förhållanden som har att göra med Produkten, kapacitetsbrister, avstånd till basstation, avbrott i tjänster från våra underleverantörer, fel i andra kommunikationsnätverk, antalet användare som använder tjänsterna, trafikmängd, väderproblem eller radioskugga p.g.a. bebyggelse eller geografisk struktur såsom terräng, tunnlar eller andra fysiska hinder. Att Tjänsterna inte fungerar tillfredsställande p.g.a. Omständigheterna a) – d) utgör inte fel.

5.7 I vissa fall kan Produkterna behöva uppgraderas för att Tjänsterna ska fungera på bästa sätt, t.ex. vid nytillkomna Tjänster. 3 har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhålls- eller driftsmässiga skäl. 3

ska i sådant fall söka minimera avbrottsstiden och vidta de åtgärder som krävs för att du ska vållas minsta möjliga olägenhet. 3 ska i största möjliga utsträckning informera dig om planerade avbrott.

5.8 Om vi debiterat dig för Tjänster som inte fungerat enligt Avtalet kan du begära ersättning. Vi ersätter dig då med debiterat belopp för den aktuella Tjänsten under den aktuella perioden genom att sätta in beloppet på ditt kort.

6. VAD DU MÅSTE GÖRA

6.1 Du ansvarar för säker förvaring av SIM-kort och Säkerhetskoder så att obehöriga inte tar del av dem. Vi har möjlighet att spärra ett bortkommet SIM-kort, eller mot avgift ersätta det med ett nytt, endast om du är Registrerad Användare.

ANSVARFULL ANVÄNDNING AV TJÄNSTERNA

6.2 Du får använda Tjänsterna endast:

(a) i enlighet med vad som framgår av Avtalet, samt

(b) för ditt eget personliga bruk dvs. du får inte sälja vidare eller kommersiellt använda Tjänsterna.

6.3 Du får inte använda Tjänsterna, eller låta någon annan använda Tjänsterna, för olagliga eller oetiska ändamål eller på ett sätt som ger upphov till skada eller annan olägenhet för oss eller tredje man. Exempelvis får du inte använda eller tillåta någon annan att använda Tjänsterna:

(a) för bedräglig eller olaglig verksamhet,

(b) för att kopiera, lagra, modifiera, skicka vidare eller publicera tjänsterna eller deras Innehåll,

(c) på något annat sätt som kränker någons rättigheter, t.ex. upphovsrätt eller annan immateriell rättighet,

(d) för att skicka, avsiktligt motta eller ladda ned hotande, stötande, trakasserande eller annan olaglig information,

(e) för att kringgå säkerhetsanordningar,

(f) på sådant sätt att det kan skada eller störa Nätverket eller någon annans nätverk eller system,

(g) på ett sådant sätt att 3 eller 3s kunder drabbas negativt eller genom ett användarmönster som mycket kraftigt avviker från det som anses vara ett normalt användarmönster t ex (i) datavirus och/ eller andra skadliga program och funktioner till andra användare, (ii) onaturligt stora datamängder och onaturligt rimligt långa datasessioner jämfört med en genomsnittlig användning av tjänster, eller

(h) för att skaffa dig tillträde till någon annans dator eller nätverk utan att först ha fått godkännande för det.

6.4 Om ditt användande strider mot 6.3 och/eller om användandet inom en kalendermånad överstiger den enligt prislistan inkluderade datamängden förbehåller sig 3 rätten att begränsa överföringshastigheten till upp till 200 kbit/s.

6.5 Du är ansvarig för allt Innehåll som du skickar eller laddar hem när du använder Tjänsterna. Du får inte skicka eller avsiktligt ladda hem:

(a) material som är upphovsrättsligt skyddat (om du inte har erforderligt tillstånd) eller som har olagligt Innehåll,

(b) Innehåll som är av så stor omfattning att det ger upphov till störningar i 3s nät eller skapar problem för andra användare,

(c) t.ex. spam, kedjebrev eller andra utskick som besvärar andra användare,

(d) datavirus,

(e) material som manipulerats så att det framstår som att det skickats från någon annan än den egentliga avsändaren, eller (f) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut.

6.6 Du måste samarbeta med oss för att säkerställa din och vår säkerhet och du måste följa våra instruktioner vad gäller Tjänsterna.

6.7 Om Tjänsterna används för brottslig verksamhet är det vår policy att polisanmäla detta.

BETALNING OCH BETALNINGANSVAR

6.8 För att kunna använda 3Kontant måste du se till att det finns tillgängliga medel på kortet. Det gör du genom att fylla på kortet. Om tolv månader förflyter utan att du fyllt på stängs 3Kontant av (se avsnitt 10, Uppsägning av avtalet). Avgifter för användning av Tjänsterna dras från ditt 3Kontant oavsett om du konsumerat alla röstminuter, SMS/MMS eller datamängd i ditt abonnemang eller om Tjänsterna har använts av dig själv eller av någon annan person. Avgifterna följer av vid var tid aktuell prislista. Om du anser att kostnaderna vi påfört ditt kort är felaktiga ber vi dig meddela oss så snart som möjligt. Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckts.

6.9 Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med 3 om betalningsförmedling, är du betalningsansvarig för sådant köp.

6.10 Om ditt saldo är noll kan du inte utnyttja några Tjänster, med undantag för nödsamtal. Däremot kan du fylla på och kontrollera ditt saldo samt ta emot inkommande samtal.

6.11 Om du förlorar ditt SIM-kort, eller om du misstänker att någon obehörig fått tillgång till Säkerhetskoder, måste du omedelbart meddela detta till vår kundservice så att vi kan spärra SIM-kortet. Du måste vara Registrerad Användare för att vi ska kunna spärra ditt 3Kontant eller ändra dina koder.

6.12 Vid användning av 3s kontantkort utomlands, s.k. internationell Roaming, gäller särskilda villkor, se www.tre.se/utland. Observera att du även är betalningsskyldig för sådan datatrafik som påförs ditt konto till följd av s.k. passivt bruk av ditt abonnemang, d.v.s. för datatrafik som förbrukas exempelvis p.g.a. att din mobiltelefon söker efter uppdateringar av det mobila nätet.

6.13 Den 1 juli 2014 trädde en EU-reglering i kraft som gjorde det möjligt att fritt välja en annan leverantör än 3 för roaming inom EU. Om du vill köpa en roamingtjänst från en annan leverantör vänder du dig till dem för att beställa tjänsten och för support. Ditt abonnemang hos 3 finns kvar under tiden och du kan när som helst byta till en ny eller annan leverantör för roaming genom att kontakta den leverantören du önskar byta till. Om du vill köpa roamingtjänster från en annan leverantör träder tjänsten i kraft inom ett dygn. Skulle du avsluta ditt abonnemang hos 3 avslutas automatiskt dina avtal med eventuella alternativa tjänstleverantörer.

7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

7.1 Genom att godkänna avtalet med 3 samtycker du till att vi behandlar följande uppgifter om dig:

(a) ditt namn, personnummer, telefonnummer, e-postadress och folkbokföringsadress, för marknadsföringsändamål. Du godkänner också att vi skickar direktreklam till dig, t.ex. via e-post eller SMS. Du har rätt att säga nej till att dina uppgifter används vid direktmarknadsföring.

(b) ditt namn, telefonnummer, och folkbokföringsadress för abonnentupplysningsändamål. Du godkänner också att vi får lämna ut dessa uppgifter för abonnentupplysningsändamål om du inte begärt hemligt nummer. Observera att även om hemligt nummer begärs kan telefonnumret inte döljas om du skickar SMS eller MMS.

(c) ditt telefonnummer och din IP-adress för trafikhanteringsändamål. Med trafikhanteringsändamål avses den prioritering av kapaciteten för mobildata som 3 vidtar för att din uppkoppling ska bli så bra som möjligt, samt för att förhindra åtkomst till illegala internetidor.

Du samtycker också till att vi får behandla de personuppgifter nämnda i punkterna (a)–(c), samt i förekommande fall kopia av ID-handling, samt även trafikuppgifter, för att kunna uppfylla Avtalet med dig, fullgöra skyldigheter enligt lag eller annan författ-

3s allmänna villkor

3Kontant



ning, förhindra användning som är olaglig, eller som på annat sätt strider mot Avtalet samt för fakturering. Med trafikuppgift avses uppgift som behandlas i syfte att befördra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande, såsom till exempel tid, omfattning, vilka kommunikationsnät och tekniska data som använts.

Du samtycker även till att vi, för samtliga ovan nämnda ändamål, får lämna uppgifterna vidare, både inom och utanför EU, till andra företag i vår koncern, till andra operatörer, till våra samarbetspartners, underleverantörer, betalningsförmedlare, samt till myndigheter. Du har rätt att när som helst ta tillbaka ett tidigare lämnat samtycke.

7.2 För att bl.a. förbättra vår service kan vi komma att spela in samtal när du är i kontakt med oss. Du har rätt att få information om behandlingen av dina personuppgifter och begära att få eventuellt felaktiga uppgifter rättade.

7.3 För att SOS Alarm ska kunna lokalisera och positionera var du befinner dig måste du använda en mobiltelefon med SIM-kort när du ringer. Lokalisering och positionering fungerar inte om du använder en mobiltelefon utan SIM-kort.

8. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

8.1 Alla immateriella rättigheter, t.ex. upphovsrätt avseende Tjänsterna och deras innehåll tillhör oss eller de partners som vi har avtal med.

8.2 Varumärket 3 och andra logotyper, kännetecken eller bilder som finns på Produkterna eller Tjänsterna tillhör oss eller våra samarbetspartners.

8.3 Du får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av 3, använda, kopiera eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som tillhör Tjänsterna, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.

9. AVSTÄNGNING AV TJÄNSTER

9.1 Ditt 3Kontant eller enstaka tjänster kan begränsas om:

- (a) viktiga uppgifter som du lämnat till oss är felaktiga,
- (b) du gör dig skyldig till väsentligt avtalsbrott,
- (c) myndighet begär det, eller (d) du i övrigt använder Tjänsterna i strid med Avtalet.

9.2 För att skydda dig och oss från att någon obehörig person använder ditt abonnemang kan vi spärra abonnemanget eller enstaka Tjänster om:

- (a) vi har anledning att tro att Produkten eller ditt SIM-kort har tappats bort eller stulits, eller
- (b) fel Säkerhetskod knappas in tre gånger i rad. Om ditt 3Kontant blir spärrat ska du kontakta vår kundservice.

10. UPSÄGNING AV AVTALET

10.1 Avtalet kan, av båda parter, när som helst sägas upp med 30 dagars uppsägningstid. Om du vill säga upp avtalet ber vi dig kontakta 3s kundservice.

10.2 Vi får dessutom säga upp Avtalet omedelbart om:

- (a) i de fall som anges i p. 9.1 ovan eller
- (b) om tolv månader förflyter utan att 3Kontant fylls på.

10.3 När Avtalet upphört stängs ditt 3Kontant och Tjänsterna av (förutom när Avtalet sägs upp till följd av överlåtelse, se avsnitt 2.3 ovan). Eventuell kvarvarande behållning på kortet går då förlorad.

11. ANSVAR

11.1 Vi ansvarar inte för besvär, skador eller förluster som orsakats av avbrott eller störningar i Nätverket eller felexpedierad, utebliven eller försenad trafik, om felet eller dröjsmålet beror på något som vi inte råder över eller kunnat förutse.

11.2 Vi ansvarar inte för Innehåll i information och data som förmedlas via Tjänsterna eller Nätverket. Vi fransäger oss ansvar för fel i, eller skada som beror på, operativs-

stem, mjukvara eller andra tjänster ("appar") som levereras av tredje part.

11.3 Vi ansvarar inte för riktigheten eller användbarheten av information eller tips som du får via Tjänsterna eller för beslut (t.ex. investerings- eller spelbeslut) som du fattar på grundval av sådan information.

11.4 Om Nätverket inte fungerat tillfredsställande därför att vi behövt genomföra en teknisk, underhållsmässig eller driftsmässig åtgärd till följd av något som vi inte råder över eller kunnat förutse, är vi inte skyldiga att ersätta eventuella skador. Sådana åtgärder ska vi utföra snabbt och smidigt så att störningarna begränsas.

11.5 Vi kommer ibland att behöva genomföra planerade driftstopp för att underhålla eller uppdatera Nätverket och Tjänsterna, i allmänhet nattetid. Inför sådana driftstopp kan vi, om vi bedömer att det är lämpligt och genomförbart, förvarna dig så att du kan välja andra sätt att kommunicera under driftstoppen. Vi ansvarar inte för eventuella skador kopplade till sådana driftstopp som vi förvarnat om.

11.6 Vi ansvarar inte för andra operatörers nätverk.

11.7 Du har rätt till ersättning för direkt skada som vi, eller någon för vilken vi svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Vi ansvarar inte för indirekt skada, t.ex. utebliven vinst, minskad produktion eller omsättning, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man, utebliven nytta av avtal eller andra följdskador. Ersättning blir aktuell bara om vi, eller någon som vi svarar för, orsakat skadan genom vårdslöshet.

11.8 3 har rätt till ersättning för skada som Kunden, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat 3 genom vårdslöshet. Om Kundens skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

11.9 Krav på 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 (vanligtvis senast två år efter att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts).

11.10 Om vi inte kan fullgöra ett åtagande mot dig på grund av omständigheter som vi inte råder över eller kunnat förutse, är vi befriade från skadestånd och andra påföljder. Sådana omständigheter är bl.a. blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät, utbredd arbetskonflikt samt allmän brist på transporter, varor eller energi. Motsvarande ansvarsbegränsning, s.k. force majeure, gäller även för dig gentemot oss.

11.11 Du kommer att kunna använda Tjänsterna och Produkterna till att få tillgång till varor, tjänster och Innehåll som kommer från andra företag än oss och som vi inte kan påverka. Det innebär att vi ofta agerar bara som en mellanhand som förmedlar kontakten mellan dig och det andra företaget. Vi ansvarar därför inte för dessa varor, tjänster eller innehåll.

11.12 Ovanstående bestämmelser om ansvarsbegränsning gäller även sedan avtalet upphört.

12. MEDDELANDEN

12.1 Du kan få meddelanden från oss. Vi använder då de kontaktuppgifter som du meddelat oss. Om dina uppgifter ändras, t.ex. hemadress eller namnändring, ber vi dig meddela oss genast.

13. ÖVRIGA BESTÄMMELSER

13.1 Om tvist har uppstått som inte kan lösas med 3 kan du vända dig till Telekområdet (avseende tjänster) eller konsumentrådgivaren i din kommun för opartisk rådgivning. Allmänna reklamationsnämnden kan inom 6 månader pröva tvist mellan näringsidkare och konsument, om det omtvistade beloppet överstiger 1000 kr.

13.2 Om du och vi blir oense om hur Avtalet ska tolkas eller tillämpas och vi inte kan

komma överens på annat sätt, ska tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

13.3 Vi har rätt att överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till andra företag.