

Generella Villkor

1. Introduktion

1.1 Detta kontrakt ("Kontraktet") inkluderar (i) eventuella unika villkor som rör prissättning och ytterligare detaljer som Ecotel (ett handelsnamn under Hållbar Framtid AB, med organisationsnummer 556932-7280) erbjuder dig som konsument vid din order ("Order Villkor"), (ii) en översikt av kontraktet för tjänsten som tillhandahålls vid ordertillfället ("Kontraktsoversikt"), (iii) de särskilda bestämmelser som är tillämpliga på de tjänster du har beställt ("Särskilda Bestämmelser"), (iv) dessa grundläggande avtalsvillkor, samt (v) den aktuella prislistan för tillfället. I händelse av olikheter mellan dessa dokument prioriteras de i nämnd ordning: 1. Order Villkor, 2. Kontraktsoversikt, 3. Särskilda Bestämmelser, 4. Grundläggande Avtalsvillkor, 5. den aktuella prislistan. För information om Ecotels hantering av dina persondata (genom Hållbar Framtid AB som personuppgiftsansvarig) se vår sekretesspolicy på vår hemsida (www.ecotel.se).

1.2 För tjänster som medför avgifter gäller Ecotels Specifika Avtalsvillkor. Oavsett innehållet i dessa Grundläggande Avtalsvillkor eller de angivna Specifika Avtalsvillkoren, är Ecotel inte skyldiga att tillhandahålla avgiftsbelagda tjänster till dig om Ecotel inte längre erbjuder dessa tjänster på den svenska marknaden, eller om Ecotel saknar behörighet att erbjuda dessa tjänster.

1.3 Avtalet anses vara ingånget när du har genomfört din beställning av tjänsten ("Beställningen"), genom att fylla i ett beställningsformulär på Ecotels webbsida.

1.4 Om en Avtalssammanfattning tillhandahålls dig efter att avtalet har trätt i kraft, kommer avtalet att anses bindande när du har mottagit Avtalssammanfattningen och bekräftat din önskan att ingå avtalet. Din aktiva användning av den aktuella tjänsten kommer att ses som en sådan bekräftelse (se avsnitt 4).

1.5 De aktuella Allmänna och Specifika Avtalsvillkoren samt prislistorna är alltid tillgängliga på Ecotels webbplats.

1.6 Om det uppstår en konkret och väsentlig risk för säkerhetsincidenter, hot eller sårbarheter relaterade till den tjänst du prenumererar på, kommer Ecotel att informera dig om situationen. Vid behov, för att skydda dig eller Ecotels nätverk, kan Ecotel genomföra tillfälliga begränsningar i tjänsten.

2. Ångerrätt

2.1 Om du tecknar avtalet på distans har du möjlighet att ångra dig inom fjorton (14) dagar från avtalets ingående genom att kontakta Ecotel via e-post, brevpост eller genom ditt konto på Ecotels webbplats. För att underlätta processen finns en standardiserad ångerblankett tillgänglig på Konsumentverkets webbplats, som du kan använda vid behov. Ecotel kommer att bekräfta mottagandet av din ångeranmälan. Denna ångerperiod upphör fjorton (14) dagar efter avtalets startdatum.

2.2 Om du bestämmer dig för att nyttja din ångerrätt behöver du returnera SIM-kortet inom fjorton (14) dagar efter att du meddelat om din ångerrätt. Du står för kostnaden för returfrakten, vilket innebär att du inte kan skicka tillbaka varan till Ecotel med postförskott eller efterkrav. När Ecotel mottagit SIM-kortet tillbaka, eller när du har visat bevis på att du skickat tillbaka det, kommer Ecotel att återbetala dig det du betalat så snabbt som möjligt, och använder samma betalningsmetod som du använde vid köpet.

2.3 Vid utnyttjande av ångerrätten ska du kompensera Ecotel för:

- (a) eventuella extra leveranskostnader som överstiger standardleveranskostnaderna,
- (b) eventuell värdeminskning på en produkt (som SIM-kortet) om den används mer än vad som varit nödvändigt för att kontrollera dess egenskaper eller funktion,
- (c) den del av tjänsten som redan levererats fram till det att du meddelade om din ångerrätt.

2.4 Vid avtalets ingång kan du komma att ge ditt medgivande till att tjänsten påbörjas innan ångerfristens utgång, vilket medför att du inte kan utnyttja din ångerrätt om tjänsten är fullständigt utförd. Det finns även andra situationer där ångerrätten inte är tillämplig. Till exempel, ångerrätten gäller inte ifall du bryter förseglingen på en vara som av hygien- eller hälsoskäl inte lämpar sig för retur; om det handlar om en förseglad ljud- eller videouppspelning eller datorprogram vars försegling har brutits; eller om köpet avser digitalt material som levereras på annat vis än via ett fysiskt medium, förutsatt att leveransen har påbörjats med ditt samtycke och du därigenom avstått från din ångerrätt.

3. Förutsättningar för Avtalet

3.1 Ecotel förbehåller sig rätten att genomföra en kreditprövning av kunden både före och efter avtalets tecknande. Skulle kreditprövningen visa på bristande kreditvärdighet eller ge starka indikationer på att kunden inte kommer att uppfylla avtalsvillkoren, förbehåller sig Ecotel rätten att antingen upphäva avtalet eller begränsa tillgången till vissa tjänster eller funktioner (till exempel betalningslösningar, betaltjänster och internationella tjänster) med omedelbar effekt och tills vidare.

3.2 På liknande vis har Ecotel rätten att kontrollera riktigheten av de uppgifter som lämnats för att kvalificera sig för rabatter eller förmåner, som exempelvis Ecotel student, både vid avtalets ingång och löpande därpå.

4. Tjänstens tillhandahållande

Leveransen av tjänsten betraktas som genomförd det ögonblick Ecotel expedierar SIM-kortet till kunden, alternativt från det datum nummerportering sker om så valts vid beställning, eller från dagen ett temporärt nummer aktiveras, oavsett när kunden väljer att börja nyttja tjänsten. Information om förväntad leveranstid för tjänsten specificeras i de villkor som gäller vid beställning eller i de särskilda avtalsvillkoren.

5. Krav vid användande av utrustning

Vid nyttjande av tjänsten som kräver att utrustning kopplas till Ecotels nätverk (eller nätverk tillhörande Ecotels partners), måste endast utrustning som är godkänd eller rekommenderad

av Ecotel användas. Denna utrustning ska även uppfylla gällande lagkrav. Utrustning som påverkar tele- eller datakommunikation negativt ska genast kopplas bort. Ecotel förbehåller sig rätten att, vid rimlig misstanke om störningar orsakade av utrustningen eller om utrustningen kopplats in på ett sätt som strider mot avtalet, genomföra en inspektion av sådan utrustning.

6. Användning av tjänst

6.1 Du måste följa Ecotels rekommendationer samt alla tillämpliga lagar och regler när du använder tjänsten.

6.2 SIM-kortet är endast till för användning i enheter som är avsedda för den specifika tjänsten, exempelvis en telefonprisplan i en mobiltelefon och en prisplan för mobilt bredband i ett modem eller en surfplatta.

6.3 Det är ditt ansvar att använda tjänsten korrekt, både för dig själv och för andra. Det är inte tillåtet att använda tjänsten på ett icke-standardsätt eller på ett sätt som kan skada eller orsaka problem för Ecotel eller andra. Olovlig användning omfattar, men är inte begränsat till, följande situationer:

(a) att nyttja tjänsten på ett sätt som överskrider de avtalade gränserna eller, i frånvaro av sådana gränser, på ett sätt som avsevärt skiljer sig från genomsnittlig användning bland Ecotels användare;

(b) att försöka få otillåten tillgång till nätverk eller datorsystem som är anslutna;

(c) att skada, ändra eller olovligen utnyttja data i nätverket;

(d) att missbruka tjänsten på ett sätt som inte är förenligt med dess avsedda användning;

(e) att utnyttja tjänsten för andra ändamål än personligt bruk, såsom att använda den inom organisationer, företag, för vidareförsäljning eller i andra kommersiella sammanhang.

Vid användning av tjänsten på ett sätt som strider mot dessa regler förbehåller sig Ecotel rätten att vidta adekvata åtgärder mot dig som kund. Dessa åtgärder kan innebära restriktioner i din tillgång till den aktuella tjänsten, exempelvis genom att Ecotel begränsar eller helt stänger av tjänsten.

Ecotels befogenhet att agera enligt denna bestämmelse påverkar inte företagets rätt att utnyttja andra tillgängliga sanktioner mot dig på grund av avtalsbrott.

6.4 Om du upptäcker att tjänsten används på ett sätt som strider mot punkterna 6.1–6.3, är du skyldig att omedelbart vidta åtgärder för att korrigera detta samt informera Ecotel om överträdelsen.

6.5 Din möjlighet att använda Tjänsten i utländska operatörers mobilnät (roaming) utan extra kostnad, enligt Avtal eller gällande lagstiftning (exempelvis EU-förordningen om internationell roaming), är begränsad till tillfällig användning. Med detta menas vanligtvis en

period på mindre än 30 sammanhängande dagar. Skulle du använda Tjänsten på ett icke tillfälligt sätt i ett utländskt operatörsnät, förbehåller sig Ecotel rätten att noggrant granska din användning för att utreda eventuellt missbruk. Om det framkommer att Tjänsten använts på ett sätt som överskrider tillfällig användning, har Ecotel rätt att antingen begränsa din fortsatta tillgång till Tjänsten eller att tillämpa särskilda avgifter för roaming.

6.6 Missbruk i samband med roaming inom EU/EES kan exempelvis definieras som situationer där Tjänsten övervägande har utnyttjats utanför Sverige i en period som överstiger 3 månader. Skulle Ecotel misstänka att sådant missbruk förekommer, kommer Ecotel att informera dig om misstankarna och ge dig två veckor på dig att avsluta missbruket. Om du inte håller med om Ecotels misstankar kan du presentera bevis för att (i) Tjänsten huvudsakligen har använts i Sverige under den ifrågavarande perioden, och att (ii) du främst har vistats i Sverige under denna tid.

6.7 Ecotel är lagligen berättigad att begränsa den mängd data som är tillgänglig för användning under roaming inom EU/EES.

6.8 Vid eventuella meningsskiljaktigheter mellan dig och Ecotel som rör misstänkt missbruk av tjänsten i samband med roaming inom EU/EES, ska punkt 15 följas för att lösa eventuella tvister.

6.9 Om inte annat särskilt anges i avtalet, är du skyldig att ersätta Ecotel för skador som du, eller någon för vilken du är ansvarig, avsiktligt eller genom oaktsamhet orsakar Ecotel genom att bryta mot detta avtal.

6.10 För att upprätthålla en optimal användarupplevelse för alla kunder kan Ecotel genomföra trafikstyrning i sitt nätverk. Detta kan innebära en fördelning av nätverkskapacitet mellan olika typer av datatrafik och prioritering av viss trafik. För dig som användare kan detta medföra att hastigheten för vissa typer av datatrafik tillfälligt reduceras vid perioder av hög nätverksbelastning.

7. Ersättning och betalning

7.1 Du förbinder dig att betala både fasta och variabla avgifter till Ecotel enligt de priser och villkor som specificeras i beställningsvillkoren och/eller särskilda villkor för varje tjänst, samt enligt den prislista som gäller vid varje given tidpunkt, om inte annat överenskommit.

7.2 För tjänster som faktureras baserat på faktisk användning, antingen i termer av datamängd eller tid, tillhandahåller Ecotel möjligheten att övervaka och hantera din användning via ditt Ecotel-konto. Ecotel kommer också att informera dig innan du når en förutbestämd användargräs för tjänsten och när du har utnyttjat den maximala tillåtna användningen för en specifik period, där detta är relevant.

7.3 Fasta avgifter betalas i förväg medan variabla avgifter faktureras i efterhand. Fakturering av fasta avgifter, såsom månadsavgifter, startar när tjänsten har levererats. Alla priser, angivna i svenska kronor (SEK), inkluderar moms såvida inget annat anges.

7.4 Du har tre val när det kommer till betalning: direktbetalning med betalkort, autogiro, eller att betala via faktura. Det är upp till dig att se till att ditt betalkort är godkänt för användning. Du väljer själv hur du vill betala och kan byta betalningsmetod när som helst, vilket då träder i kraft från nästa betalningstillfälle. Betalningsprocessen sköts via en tredjepartstjänst som specificeras under beställningsprocessen. För de som väljer faktura eller autogiro görs en kreditkontroll. För din säkerhet skickas alla transaktioner krypterade via SSL (Secure Sockets Layer). Uppgifter för betal- och kreditkort hanteras av betaltjänstleverantören, och vi jobbar endast med leverantörer som uppfyller PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) för din trygghet. Kom ihåg att du är ansvarig för att de uppgifter du lämnar är korrekta och att du följer de instruktioner som ges av oss eller din internetbank.

7.5 Betalningar till Ecotel utförs alltid den första arbetsdagen varje månad. För fakturabetalningar måste summan vara Ecotel tillhanda senast på den dag fakturan förfaller. Det är ditt ansvar att se till att det finns tillräckligt med medel tillgängliga på ditt konto eller betalkort för att genomföra betalningen.

Ecotel försöker dra pengar under tre dagar efter den utsatta betalningsdagen. Om det inte finns tillräckligt med medel tillgängliga, skickas påminnelser via SMS och e-post. Svarar du inte på dessa påminnelser inom en rimlig tid, blir ditt abonnemang spärrat för utgående samtal och meddelanden tills full betalning har mottagits enligt deras riktlinjer. För att återaktivera ditt abonnemang, logga in på Ecotel's webbplats och följ de angivna instruktionerna. Eventuella extratjänster som extra data, internationella samtal och liknande debiteras i efterhand. Notera att kostnader för tjänster använda utomlands kan faktureras efter din återkomst, på grund av eventuella fördröjningar i transaktionsprocessen.

Vid försenade betalningar, om förseningen anses väsentlig, kommer Ecotel efter en påminnelse att kräva att alla upplupna avgifter och andra kostnader för tjänsterna betalas omgående.

7.6 Om du motför dig en betalning inom en rimlig tid och presenterar giltiga skäl för din invändning, kommer Ecotel att, på din begäran, ge dig ett skäligt uppskov med betalningen av det ifrågasatta beloppet tills deras utredning är slutförd eller tills tvisten definitivt är löst. Under denna period av uppskov, och fram till att betalningen har genomförts, har Ecotel rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen på den delen av det tvistiga beloppet som du slutligen är skyldig att betala.

7.7 I ditt abonnemang ingår som mest 500GB data vid obegränsad plan. I alla abonnemang ingår 7000 minuter (*ca 117 timmar*) och 2000 sms varje månad för användning inom Sverige. Om du överskrider dessa fria minuter och sms, tillkommer följande avgifter: 1,80 kr för varje mms du skickar, 0,34 kr per minut för samtal, en öppningsavgift på 1 kr för varje samtal, och 0,34 kr för varje extra sms. För samtal, sms och mms till nummer inom EU/EES gäller andra priser, som du kan hitta på www.ecotel.se/ecotel-international-rates/. När du är i EU/EES-länder gäller samma avgifter som i Sverige för trafik till svenska nummer.

7.8 Du är ansvarig för att använda tjänsterna på ett lagligt och etiskt korrekt sätt. Det innebär att du inte får använda tjänsterna för olagliga syften, på ett sätt som kan skada Ecotel eller dess kunder, eller på ett sätt som avviker markant från vad som anses vara normal

användning. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, spridning av datavirus eller annan skadlig kod till andra användare, användning av tjänsterna för att överföra orimligt stora datamängder eller genomföra onormalt långa datasessioner jämfört med genomsnittlig användning, eller olovlig åtkomst till andras datorer eller nätverk.

Om din användning bryter mot dessa regler eller om din dataanvändning under en kalendermånad överstiger de gränser som anges i prislistan eller fair usage-begränsningen, förbehåller sig Ecotel rätten att antingen spärra din dataanvändning, sänka din överföringshastighet alternativt avsluta ditt abonnemang.

Utöver ditt vanliga abonnemangsavgift kan kostnader för betaltjänster och liknande tjänster tillkomma på din faktura. Om du förbrukar all din data, sänks surfhastigheten till ett minimum, men du kan fortsätta surfa till en kostnad av 0,00002 kr per kilobyte till dess att ny datamängd tillkommer i ditt abonnemang. Information om detta skickas till dig via sms om din data tar slut.

8. Problem med Tjänsten, Begränsning av Ansvar och Övrigt

8.1 Om Ecotel-tjänsten drabbas av ett fel eller avbrott som leder till att du inte kan använda tjänsten, och detta fel eller avbrott inte beror på något du gjort, är du berättigad till en prisavdrag baserat på hur länge felet eller avbrottet varade, räknat i hela dagar från det att du rapporterade problemet till Ecotel. Prisavdraget kommer att motsvara den fasta avgiften för den påverkade tjänsten under tiden felet eller avbrottet pågick, såvida inte särskilda villkor anger något annat. Om lagstiftningen erbjuder mer fördelaktiga ersättningsregler, kommer dessa regler att gälla istället.

8.2 Ecotel ansvarar endast för direkt skada som orsakats av Ecotel eller någon Ecotel är ansvarig för, genom oaktsamhet. Ecotel tar inte ansvar för indirekta skador eller förluster, exempelvis utebliven inkomst eller andra sekundära skador. Ecotel är inte heller ansvarigt för skador som uppstår på grund av innehåll i data eller information som sänds genom tjänsten, skador orsakade av virus eller liknande, förlust, fördröjning eller förvrängning av data eller information, eller eventuella skadeståndskrav från tredje part mot dig. Dessa begränsningar gäller inte om Ecotel har handlat med uppsåt eller grov oaktsamhet.

8.3 Ecotel är befriat från ansvar för avtalsbrott som beror på omständigheter utanför Ecotels kontroll, vilka Ecotel skäligen inte kunnat förutse eller undvika. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, krig, krigsliknande händelser, explosioner, extremt väder, generella energibrister, strömavbrott, åtgärder eller underlåtenhet från myndigheter, ny eller ändrad lagstiftning, arbetsmarknadskonflikter och liknande situationer.

9. Förseningar i tillhandahållandet av tjänster

9.1 Om du och Ecotel har kommit överens om att Ecotel ska (i) överföra ditt nummer till en annan tjänsteleverantör, eller (ii) börja tillhandahålla sin tjänst till dig efter att ditt nummer har överförts till Ecotel från en annan tjänsteleverantör, och Ecotel försenas med att utföra denna tjänst, har du rätt till ersättning för eventuell skada som orsakats av förseningen.

9.2 Ecotels ansvar enligt punkt 11.1 är begränsat till situationer där förseningen direkt orsakats av Ecotel, och gäller inte om förseningen beror på omständigheter utanför Ecotels eller dess underleverantörers kontroll.

10. Avtalstid och uppsägning

10.1 Avtalet är gällande tills det avslutas och kan upphöra när du önskar. För att avsluta ditt abonnemang, logga in på ecotel.se och välj att Avsluta abonnemanget. Avslutningen träder i kraft efter 30 dagar när uppsägningen görs. Din månadsavgift betalas i förväg, så ingen ytterligare månadsavgift kommer att krävas efter uppsägning, förutom om du har använt extratjänster som extra data, internationella samtal eller liknande som debiteras i efterhand. Har du obetalda tjänster kan du skäleligen krävas på det med. När avtalet avslutas försvinner eventuell oanvänd datapott och värvningspoäng oberoende av vem som initierar uppsägningen.

10.2 Om avtalet upphör innan Ecotel har fakturerat första månadsavgiften är du fortfarande skyldig att betala denna avgift, såvida du inte väljer att utnyttja din ångerrätt och inte heller använt tjänsten.

10.3 Ecotel förbehåller sig rätten att med omedelbar effekt säga upp avtalet eller begränsa vissa tjänster, delar av tjänster, eller funktioner, permanent eller tillfälligt om:

(a) Om du överträder Avtalet, använder tjänsten på ett sätt som strider mot vad som specificeras i punkt 6, orsakar skada på Vimla eller tredje part, eller på annat sätt missbrukar tjänsten uppenbart;

(b) Om du försummar dina betalningsåtaganden, inleder förhandlingar om skuldnedskrivning, går i likvidation, vid granskning enligt punkt 3 (vilken Vimla har rätt att utföra regelbundet under avtalstiden), inte tillhandahåller den säkerhet för dina förpliktelser enligt avtalet som Vimla kan kräva med hänsyn till hur du använder tjänsten, eller

(c) Om det finns tydliga indikationer på att du inte kommer att kunna uppfylla dina åtaganden enligt Avtalet.

10.4 Innan Ecotel kan begränsa tillgången till tjänsten på grund av utebliven betalning, måste du som kund först få en betalningspåminnelse med en angiven rimlig tidsfrist för betalning samt en varning om att tjänsten kan komma att spärras vid fortsatt utebliven betalning.

Om tjänsten spärras medan avtalet fortfarande är aktivt, befrias du inte från din skyldighet att betala för tjänsten under den period då den är spärrad.

11. Överlåtelse av avtalet

Ecotel har befogenheten att, utan att behöva inhämta ditt godkännande, antingen helt eller delvis överföra eller tillhandahålla sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal till ett annat företag inom samma koncern eller till en extern part. Denna externa part, direkt eller via underleverantörer, bör rimligtvis kunna antas uppfylla sina åtaganden enligt avtalet på ett tillfredsställande sätt.

12. Ändring av villkoren

Ecotel förbehåller sig rätten att göra ändringar i detta avtal. Ändringar som (I) tydligt gynnar dig, (II) är av rent administrativ natur, eller (III) krävs för att avtalet ska vara i linje med aktuell lagstiftning, kommer inte att meddelas till dig i förväg. För ändringar som inte faller under dessa kategorier kommer vi att informera dig via SMS och/eller e-post. Om du inte godtar de ändringar som Ecotel är skyldiga att informera dig om, har du möjlighet att avsluta avtalet med en månads uppsägningstid inom tre månader från det datum då ändringen meddelades. Om du inte avslutar avtalet, eller fortsätter att använda tjänsterna efter denna period, anses du ha accepterat ändringarna. Om du avslutar avtalet efter att de nya villkoren trätt i kraft, är du bunden av de nya villkoren fram till avtalets upphörande.

13. Kommunikation

13.1 Alla meddelanden som rör avtalet och som kräver skriftlig form kan skickas via brev, meddelanden i Mitt Ecotel, SMS eller e-post.

13.2 Ett meddelande som skickas via Mitt Ecotel anses ha nått dig den dag det sänds.

13.3 Ett e-postmeddelande skickat till den e-postadress du angivit anses ha nått dig samma dag som det sänds.

13.4 Ett brev som postas till den adress du senast angav anses ha nått dig på den sjunde dagen efter det skickades.

13.5 Ett SMS skickat till det telefonnummer du angivit anses ha nått dig samma dag som det sänds.

14. Tvist

14.1 Om det uppstår en tvist relaterad till tolkningen eller tillämpningen av detta avtal, eller frågor som är kopplade till det, ska parterna först försöka lösa detta genom förhandlingar. För oberoende rådgivning kan man vända sig till Telekområdgivarna (telekomradgivarna.se).

14.2 Om tvisten inte kan lösas genom förhandlingar, ska den avgöras i allmän domstol enligt svensk lag. Tvister kan också lämnas in till Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm (arn.se), om de är behöriga att hantera ärendet och det anses lämpligt för deras prövning. Beslut från Allmänna reklamationsnämnden är rekommendationer till parterna om hur de bör lösa tvisten. Det är även möjligt att lösa tvister utanför domstol genom EU-kommissionens onlineplattform för tvistlösning.