

Allmänna villkor

Fibio Nordic AB ("Fibio", "vi" eller "oss") med organisationsnummer 559169-0895 säljer och tillhandahåller kommunikationstjänster till konsumenter och företag såsom mobiltelefoni, fast telefoni, bredband, mobiltelefoner, routers, ATA-boxar eller kompletta företagsväxlar och övriga kringliggande tjänster och produkter ("Tjänsten").

Fibios allmänna och köp-/leveransvillkor

Dessa allmänna villkor reglerar villkoren för fysisk eller juridisk persons (Abonnent) abonnemang på sådana tjänster som Abonnenten från tid till annan beställer och som tillhandahålls av Fibio Nordic AB (Leverantören) org. nr 559169-0895. Abonnenten har möjlighet att nyttja abonnemanget i den omfattning, som följer av Leverantörens vid var tid gällande samarbetsavtal med mobilnätoperatör, fastnätoperatör, bredbandsoperatör, IP-telefonioperatör eller liknande (hädanefter benämnt med "telekomnätoperatör") i Sverige och utomlands. Abonnemanget omfattar de tjänster som Abonnenten beställer vid ingående av Abonnemangsavtal eller vid efterbeställning.

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 utrustningen orsakar störningar i telekom- nätet, skall Abonnent hålla utrustningen tillgänglig för undersökning. Abonnenten är skyldig att på uppmaning därom omedelbart stänga av utrustning som stör teletrafik. Anslutningen till telekomnätet får inte utnyttjas på ett sätt som medför att Leverantören eller annan förorsakas avsevärda olägenheter. Abonnent får ej använda utrustning eller abonnemang som gränssnitt för samtrafik, ej heller vidareförsälja trafik, eller i s.k. SIM-boxar eller SIM-Gateways. Abonnemang får endast användas i typgodkända terminaler. Leverantören ansvarar ej för skada som orsakats av terminaler p.g.a användandet av Leverantörens abonnemang. Leverantören äger rätt att spärra abonnemang om misstanke finns för olägenheter. Vi förbehåller oss rätten att begränsa tjänsten till ett maximalt användande av 500GB per kalendermånad. Användning av den mängden surf- och datavolym är inte förenligt med normal konsumtion för privat bruk. Abonnent har ej rätt till ersättning för tid då abonnemang varit spärrat. På begäran från Polismyndighet har Leverantören rätt att stänga av abonnemang.

Begränsningar & avbrott i tjänsterna

Nätverket och dess täckning har vissa begränsningar varför tillgängligheten ibland kan vara otillfredsställande. Aktuella täckningskartor och normalhastigheter hittar du på www.fibio.se. Angiven normalhastighet (för 3G respektive 4G) är ett beräknat genomsnitt för hela Nätverket och inte en garanti om viss hastighet. För att hindra säkerhetsbrister och säkerställa en bra kundupplevelse kan vissa begränsningar och styrning av trafik i Nätverket förekomma, t.ex. att vissa portar stängs, att nödsamtal ges företräde, och nedladdning av stora datamängder påverkas. 3.2 Det kan finnas situationer då Tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller då kvalitet, hastighet och kapacitet påverkas. Sådana fall är t.ex. (a) när vi behöver uppgradera, underhålla eller utföra annat arbete på Nätverket eller Tjänsterna; (b) vid d Roaming; (c) om Produkten är av en modell som inte stödjer Tjänsterna i fråga; (d) på grund av omständigheter som ligger utanför Fibios kontroll t.ex. förhållanden som har att göra med Produkten, kapacitetsbrister, avstånd till basstation, avbrott i tjänster från Fibios underleverantörer eller andra operatörer, 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 ett fel

Abonnemangsavtalet

Abonnentens rätt att nyttja abonnemanget regleras av dessa allmänna villkor, som utgör del av abonnemangsavtalet. Abonnent skall bekräfta abonnemangsavtalet genom att underteckna och återsända avtalet, eller muntligen acceptera avtalet genom en ljudinspelning, som tillhandahålls av Leverantören genom återförsäljare, partners eller av Leverantören direkt. Bekräftelse att avtal ingåtts kan ske via Sms. Abonnenten är betalningsansvarig för samtliga avgifter enligt abonnemangsavtalet. Om

abonnemang tecknas för juridisk person av någon som inte är behörig här till har denna personligt betalningsansvar. Abonnemangsavtal anses ingången när Leverantören godkännt Abonnents beställning, som skall ha upprättats på formulär eller ljudinspelning (som bekräftats via sms) tillhandahållit av Leverantören. Rätten att använda abonnemanget regleras av det undertecknade abonnemangsavtalet 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 fullgörandet av sina åtaganden enligt abonnemangsavtalet. Besked om att Abonnents beställning av abonnemang inte godkänts, lämnas skriftligen av Leverantören till innehavaren av tillfälligt abonnemang på den adress som angivits på förstasidan vid tecknandet. Abonnent är skyldig att underrätta Leverantören om varje förändring av angiven adress. Abonnenten anses ha mottagit fakturor och meddelanden rörande abonnemanget sju (7) dagar efter avsändande per post skett till den adress Abonnenten har uppgett. Abonnenten svarar för att alla användare av abonnemanget känner till dessa allmänna villkor. Skriftligt avtal gäller före muntligt avtal.

Byte av abonnemangsform

Det är inte tillåtet att byta abonnemangsform under särskild bindningstid, såvida inte särskild överenskommelse träffas med Fibio Nordic AB.

SIM-kort

Abbonent ansvarar för att personliga koder inte kommer i obehörigas besittning. Om Abonnenten förlorar kort eller på annat sätt skadar kort så att det blir obrukbart ska Leverantören meddelas utan dröjsmål. Leverantören ansvarar för att kort blir spärrade och skickar ut nya kort och koder till kundens folkbokföringsadress, eller sådan annan adress kund skriftligen underrättat Leverantören 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. Leverantören ska omgående och utan dröjsmål meddelas om detta och skicka ut nya kort utan kostnad till Abonnenten. 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. Abonnenten äger inte rätt till någon extra ersättning för att kort varit obrukbart. För att SOS Alarm ska kunna lokalisera och positionera var du befinner dig måste du

använda en mobiltelefon med SIM-kort när du ringer. Lokaliseringen och positioneringen fungerar inte om du använder en mobiltelefon utan SIM-kort.

Fibios behandling av personuppgifter

För att kunna tillhandahålla våra produkter och tjänster måste vi använda personuppgifter om abonnenten. Fibio Nordic AB följer GDPR, är personuppgiftsansvarig för användningen av abonnentens personuppgifter och ansvarar för att användningen sker i enlighet med tillämplig lagstiftning. Vi har även utsett ett dataskyddsombud, som nås på dataskyddsombudet@fibio.se. Leverantören avser att behandla Abonnentens uppgifter såsom namn, adress, telefonnummer m.m. för att kunna fullfölja det avtal kund ingått för att fullfölja rättslig förpliktelse enligt gällande lagstiftning, till exempel. bokföringslagen *efter samtycke. Uppgifter om Abonnenten behandlas dock inte för marknadsföringsändamål eller i informationssyfte om Abonnenten motsätter sig det eller återkallar sitt samtycke. Uppgifterna som lagras och behandlas samlas in genom abonnentens kontakter med oss, t.ex. kontakt med vår kundservice eller tecknande av avtal. Uppgifterna sparas under hela avtalstiden och upp till 12 månader efter att avtalet upphört. Personuppgifterna får sparas längre om de behövs för att uppfylla lagkrav. Abonnenten har rätt att begära att uppgifter beträffande Abonnenten rättas. Abonnenten har också rätt att kostnadsfritt en gång per år begära ett registerutdrag för att kontrollera vilka uppgifter som finns registrerade. Abonnenten har även rätt att få sina uppgifter raderade samt rätt till dataportabilitet för att få sina uppgifter i ett maskinläsbart format och har rätt att använda sådana personuppgifter på annat håll. Begäran om rättelse eller information skall sändas skriftligen till Fibio Nordic AB, Box 2071, 250 02 Helsingborg.

Överlåtelse av abonnemangsavtalet

Abbonent får inte överlåta abonnemangsavtalet utan att först ha inhämtat Leverantörens skriftliga godkännande därtill. Överlåtelsen skall ske skriftligen och undertecknas av den som innehar abonnemanget och den som skall överta det och överlåtelsen genomförs när Leverantören fått del av denna skriftliga bekräftelse (Överlåtelse tidpunkten). Ny abonnemangstagare ansvarar fullt ut för samtliga betalningsförpliktelser avseende abonnemanget, oavsett när i tiden dessa uppstod. Leverantören har

rätt att överlåta avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit tjänsten. Vidare har Leverantören rätt att överlåta eller pantsätta fordran enligt detta abonnemangsavtal till annan.

Abonnentens betalningsansvar

För anslutningen till Fibio Nordic AB och användningen av telekom/fibernet och beställda tjänster, är Abonnenten skyldig att betala ersättning enligt vid var tid gällande prislista. Abonnenten informeras om ändrade priser senast trettio (30) dagar före ikraftträdandet av ändringen. Meddelande om att abonnent inte vill ändra i sina abonnemangspriser ska ha kommit Leverantören tillhanda inom 30 dagar från det att Leverantören aviserade prisförändringen. Meddelandet ska skickas skriftligen med brev till Leverantörens adress. Nyttjas abonnemang över eventuellt fastställt Kreditbelopp är Abonnenten skyldig att vid anfordran genast betala det överskjutande beloppet. Kreditbeloppet kan efter omprövning ändras. Abonnenten äger ej rätt till återbetalning av fasta abonnemangsavgifter. Leverantören har rätt att debitera en faktureringsavgift för alla fakturor, vid var tid gällande prislista. Vid autogiro utgår ej faktureringsavgift.

Betalning

Abonnenten skall betala ersättning för nyttjande av abonnemanget enligt faktura. Sista betalningsdag anges i fakturan. Betalning skall göras i svensk valuta till i fakturan angivet bank- eller postgirokonto. Betalningen anses fullgjord när pengarna kommit in på kontot. Sker betalningen på annat sätt än med bifogat inbetalningskort, skall referensnumret anges. Sker inte detta anses betalningen fullgjord när Leverantören haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Vid dröjsmål med betalning utgår påminnelseavgift och ersättning för inkassokostnad samt dröjsmålsränta enligt lag. Invändning mot faktura skall framställas inom skälig tid, dock senast tio (10) dagar efter fakturapåminnelse. Har Abonnenten inom skälig tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, skall Leverantören medge anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess tvisten är slutligt avgjord. Otvistigt belopp skall dock betalas senast på angiven förfallodag. Dröjsmålsränta utgår på den del av det tvistiga beloppet som Abonnenten slutligen skall betala. Leverantören 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 Abonnenten med betalning mer än tio dagar efter

inkassokrav, har Leverantören rätt att stänga av Abonnenten från nyttjande av abonnemang till dess att full betalning erlagts. Att tjänsten avbryts ska inte hindra dig från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal. Vid upprepade dröjsmål har Leverantören rätt att omedelbart stänga av Abonnenten från nyttjande av abonnemang till dess att full betalning erlagts. Leverantören äger dessutom rätten att fakturera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för alla abonnemang och eller åtaganden som abonnent har registrerade hos leverantören, i de fall Leverantören har aviserat om detta och dröjsmål med betalningen är väsentligt. Abonnenten äger ej rätt till reducering av avgifter p.g.a avstängt abonnemang. Abonnemangsavgifter faktureras i förskott och samtalsavgifter i efterskott. Vid portering (nummerflytt) registrerar Fibio Nordic AB ett abonnemang med ett tillfälligt mobilnummer som bara gäller tills det att porteringen har blivit genomförd, det tillfälliga numret är aktiverat och det går att ringa med. Kunden är alltid betalningsansvarig från den dagen abonnemanget registreras, oavsett vilken dag numret porteras in.

Pantsättning

Abonnemangsavtalet är pantsatt till Svea Ekonomi AB. Betalning av fordringar – av vad slag det vara må – som har sin grund i detta avtal kan med befriande verkan därför bara göras till Svea Ekonomi AB och de konton som Svea Ekonomi AB anvisar.

Abonnents åtagande, ansvar för SIM-kort

Abonnenten tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Abonnenten tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Fibio Nordic AB. Det åligger Abonnenten att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna. Abonnenten är ensamt ansvarig för nyttjandet av abonnemanget om Abonnenten valt att fränkoppla användningen av koder. Abonnenten är ansvarig för Leverantörens kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet. Abonnenten skall genast anmäla förlust av SIM-kortet till Leverantörens kundtjänst. Efter sådan anmälan skett ansvarar Abonnenten inte för betalning av avgifter för samtalskostnader hänförligt till abonnemanget. Abonnentens betalningsansvar avseende fasta avgifter för abonnemanget kvarstår

dock oförändrat. Leverantören ersätter förlustanmält SIM-kort mot vid var tid gällande avgift för att täcka Leverantörens självkostnad.

Uppgifter om abonnenten

Abbonnten tilldelas ett telefonnummer för identifikation av abonnemanget. Telefonnummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat telefonnummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Abonnenten meddelas i sådant fall i god tid.

Ångerrätt

Kunden har rätt att frånträda Avtalet om det har ingåtts på distans genom att meddela Fibio Nordic AB detta inom fjorton (14) dagar från den dag då Kunden mottog lagstadgad information om Avtalet och sin ångerrätt enligt Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har alltid fjorton (14) dagar på sig att utnyttja sin ångerrätt från dagen för Avtalets ingående eller tidigast den dag då lagstadgade information enligt Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler kommit Kunden tillhanda. Om kunden har börjat använda tjänsterna innan kund utövar ångerrätten är du skyldig att ersätta Fibio Nordic AB för de samtal och den datatrafik som registrerats på ditt abonnemang. Kunden är enligt lag skyldig att styrka att ångerrätten utövas inom ångerfristen. Kund som vill nyttja sin ångerrätt kan t.ex. använda Konsumentverkets standardblankett som finns på www.konsumentverket.se. Kunden anses ha utövat sin ångerrätt den dag då kund skickade eller lämnade meddelande därom till Fibio Nordic AB, Box 2071, 250 02 Helsingborg, 010-55 00 200 eller kundservice@fibio.se.

Avdrag

Har abonnemanget inte kunnat användas på grund av ett fel i telekomnätet, vilket omöjliggjort förbindelse, har Abonnenten rätt att få avdrag på faktura i förhållande till felets varaktighet räknat från den tidpunkt felet anmälts till Leverantörens kundtjänst. Anmälan skall göras inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Avdrag görs med den del av månadsavgiften som enligt avtalet skulle ha utgått under denna tid. Avdrag enligt denna punkt gäller istället för skadestånd på grund av att abonnemanget inte kunnat användas.

Skadestånd

Abbonnten skall framställa krav på ersättning för skada, som uppkommit till följd av innehavet av abonnemanget, till Leverantörens kundtjänst. Krav på skadestånd skall framställas inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Framställs inte krav inom skälig tid förlorar Abonnenten rätten att göra kravet gällande. Abonnenten har rätt till skälig ersättning för direkt skada som uppkommer vid normalt nyttjande och som Leverantören, eller någon för vilken Leverantören svarar för, orsakat genom vårdslöshet. Har Abonnenten eller annan användare av abonnemanget använt utrustning i strid med punkt 2, är Abonnenten ansvarig för skada som därigenom uppkommer. Abonnent är skyldig att hålla Leverantören skadeslös för all skada som Leverantören åsamkas med anledning av Abonnentens, eller annan abonnemangsanvändares, nyttjande av abonnemanget i strid med dessa Allmänna Villkor. Abonnenten har rätt till skälig ersättning för direkt skada som uppkommer vid normalt nyttjande och som Leverantören, eller någon för vilken Leverantören svarar för, orsakat genom vårdslöshet. Har Abonnenten eller annan användare av abonnemanget använt utrustning i strid med punkt 2, är Abonnenten ansvarig för skada som därigenom uppkommer. Abonnent är skyldig att hålla Leverantören skadeslös för all skada som Leverantören åsamkas med anledning av Abonnentens, eller annan abonnemangsanvändares, nyttjande av abonnemanget i strid med dessa Allmänna Villkor.

Force majeure

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

Avstängning

Abbonnemang kan tillsvidare stängas av för såväl utgående som inkommande trafik om Abonnenten:

1) underlåter att inom angiven tid vidta annan rimlig åtgärd som krävs för anslutning av Abbonnenten till telekomnätet, 2) inte vidtar åtgärder för att avhjälpa störning eller olägenhet i enlighet med punkt 2, 3) efter inkasso därom inte erlägger betalning enligt faktura, 4) ställer in betalningarna, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, försätts i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd, 5) begår väsentligt avtalsbrott, 6) under perioden då abonnemanget är tillfälligt, nyttjar det utöver fastställt Kreditbelopp, 7) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 7) eller 8) lämnar oriktiga personuppgifter. Om förutsättning för avstängning inte längre föreligger skall anslutningen på Abonnentens begäran öppnas mot särskild avgift.

Avtalsperiod och uppsägning av abonnemangsavtal

Abbonnenten äger rätt att när som helst säga upp abonnemanget med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid såvida inte annat avtalats. Abonnemanget upphör att gälla snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt Abbonnenten anger, bryts avtalet i förtid blir Abbonnenten debiterad för resterande bindningstid.. Stängs abonnemanget enligt punkt 16 äger Leverantören rätt att säga upp abonnemanget till omedelbart upphörande. I övriga fall äger Leverantören rätt att säga upp abonnemanget med iakttagande av sex (6) månaders uppsägningstid. Om abonnemanget skall gälla för viss minimitid, kan Abbonnenten tidigast säga upp abonnemanget tidigast 30 dagar innan utgången av den särskilda avtalsperioden. Om Leverantören säger upp abonnemanget på grund av Abonnentens brott mot villkoren under den särskilda bindningstiden debiteras resterande månadsavgifter.

Villkorsändring

Dessa allmänna villkor och särskilda villkor kan ändras tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändring gjorts allmänt tillgänglig. Pris eller avgift för abonnemang eller samtal som gäller för de olika abonnemangsformerna och tjänsterna får ändras tidigast 30 dagar efter det att meddelande om ändringen gjorts allmänt tillgänglig.

Tvist

Tvist skall i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse. Om parterna inte kan enas

skall tvisten slutligen avgöras av allmän domstol enligt svensk lag. Konsument kunder kan även få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut skall följas av båda parter om hur tvisten bör lösas, Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som rör enbart underlag för fakturering av tjänster.