



Allmänna villkor – Privatkunder

Gäller fr.o.m. 2020-09-01

1. Alltid bra att vara tydlig

1.1 Dessa villkor gäller mellan Chilimobil och dig som använder tjänster från Chilimobil. Villkoren kallas här efter de "Allmänna Villkoren". När Chilimobil i de Allmänna Villkoren använder sig av begreppen "Chilimobil" eller "vi", menar vi Chilimobil Sweden AB, org. nr 559216-4387, c/o Internetstiftelsen, Box 920 73, 120 07 Stockholm. När Chilimobil i de Allmänna Villkoren skriver "du", "dig" eller "din/ditt/dina" menar vi du som är kund hos Chilimobil.

2. Vad är ditt Avtal?

2.1 Ditt avtal med Chilimobil om att vi ska tillhandahålla tjänster kallas här efter "Avtalet". De tjänster som du har beställt inom ramen för Avtalet kallas här efter "Tjänsten" eller "Tjänsterna".

2.2 Avtalet består av: (i) den avtalsbekräftelse som du fått via e-post av oss omedelbart efter att du beställt våra Tjänster; (ii) våra prislister och tjänstespecifika villkor, som du hittar på chilimobil.se; (iii) de Allmänna Villkoren. (i)-(iii) kallas här efter "Avtalet". Om det finns inbördes motstridigheter i ovanstående handlingar gäller (i) i första hand, (ii) i andra hand o.s.v. Utöver vad som anges i Avtalet kan speciella bestämmelser gälla för ett visst erbjudande. Sådana bestämmelser har företräde framför Avtalet.

2.3 Avtalet är personligt för dig. Det innebär att du ansvarar för att Avtalet följs och att du inte utan skriftligt tillstånd från oss får överlåta några rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till någon annan.

3. När gäller Avtalet?

3.1 Avtalet är bindande för dig från och med din beställning av Tjänsterna. Du måste vara 18 år för att ingå Avtal med oss.

3.2 Du beställer Tjänster genom att registrera ett personligt konto ("MittChili") på chilimobil.se. Du måste ange kontaktuppgifter och betalningsuppgifter, välja lösenord och tjänster samt bekräfta att du accepterar dessa Allmänna Villkor, att du har tagit del av vår integritetspolicy och (om relevant) att du accepterar andra tjänstespecifika villkor för att ingå Avtal med oss. När du har fullföljt registrering skickar vi en avtalsbekräftelse till dig tillsammans med de Allmänna Villkoren och ev. tjänstespecifika villkor för Avtalet till den e-post som du har angett.

3.3 Avtalet är bindande för oss när du har beställt Tjänsterna, blivit godkänd i vår kreditprövning (om tillämpligt) och vi har aktiverat Tjänsterna. Vi inhämtar en kreditupplysning om dig och gör en kreditprövning om du väljer att aktivera betal-SMS och betaltjänster i syfte att försäkra oss om att du kan betala för de Tjänster som du beställer. Senast 10 dagar efter att vi mottagit din beställning blir Avtalet bindande för oss, om vi inte dessförinnan har meddelat dig att vi inte kan godkänna din beställning.

3.4 Avtalet gäller tills vidare och kan sägas upp av dig eller oss med som längst en månads uppsägningstid. Uppsägningstiden inleds dagen

efter uppsägning kommit oss tillhanda eller samma dag som du meddelar oss muntligen att du vill säga upp Avtalet. Om vi säger upp Avtalet inleds uppsägningstiden dagen efter att vi har skickat en skriftlig uppsägning till dig per brev eller e-post. Uppsägningstiden löper tills det månadsskifte som infaller närmast efter uppsägningen. Om du t.ex. meddelar oss muntligen att du vill säga upp avtalet den 15 januari börjar uppsägningstiden att gälla den 15 januari och löper tills den 31 januari.

3.5 Om du har ingått Avtalet med oss via chilimobil.se, så har du enligt lag ångerrätt. Om du ångrar Avtalet ska du meddela oss det inom 14 dagar från det att Avtalet ingicks. Standardformulär för utövande av ångerrätt finns på Konsumentverkets hemsida, kov.se. Om du har börjat använda Tjänsterna innan du utövar ångerrätten är du skyldig att ersätta oss för de samtal och den datatrafik som registrerats på ditt abonnemang.

4. När kan ändringar ske i Avtalet?

4.1 Vi har rätt att göra ändringar i Avtalet. Vi informerar dig om ändringarna, t.ex. via SMS, minst en månad innan ändringarna träder ikraft. Du har inte rätt att göra ändringar i Avtalet.

4.2 Om vi bedömer att ändringar i Avtalet måste göras på grund av förhållanden som vi inte råder över, som t.ex. ändrad allmän prisläge, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer (t.ex. från våra leverantörer av Roaming), myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning har vi rätt att ändra villkor i Avtalet.

4.3 Du har rätt att säga upp Avtalet till följd av ändringar i Avtalet per det datum då ändringen träder i kraft. Om du fortsätter använda Tjänsterna efter ändringarnas ikraftträdande innebär det att du accepterar ändringarna.

4.4 Om du önskar förändra ditt Avtal till en Tjänst som innefattar högre datamängder, så träder Tjänsten igång omedelbart efter din beställning och bekräftelse från oss, och du betalar då en ökad avgift direkt i samband med att justeringen av ditt Avtal sker. Önskar du minska de datamängder som ingår i ditt Avtal kommer denna förändring att gälla från och med det månadsskifte som infaller närmast efter din beställning och bekräftelse från oss. Vid månadsskiftet kommer även avgiften att reduceras till nivån för det ändrade Avtalet.

4.5 Om en Tredjepartstjänst upphör så har vi rätt att upphöra med att leverera Tredjepartstjänsten. Vi kommer i så fall att informera dig, t.ex. per SMS, senast en månad innan Tredjepartstjänsten upphör.

5. Vad kan du förvänta dig av Chilimobil?

5.1 Vi öppnar ett abonnemang åt dig och förser dig med Tjänsterna, ett telefonnummer och ett SIM-kort. SIM-kortet skickas till den postadress som du uppgivit vid din beställning. Om du har mobilnummer sedan tidigare som ska flyttas över till abonnemang hos oss måste du godkänna att vi får portera ditt telefonnummer. Vi godkänner

portering under förutsättning att det inte finns hinder, såsom t.ex. bindningstid hos tidigare operatör. Om hinder finns för portering informerar vi dig om det och, om möjligt, vad hindret är. Vi genomför inte portering till ett datum som ligger före den dag då din ångerfrist har löpt ut, såvida du inte uttryckligen begär det.

5.2 När ditt abonnemang öppnats får du tillgång till Tjänsterna enligt ditt Avtal. För vissa tjänster gäller abonnemangs- eller tjänstespecifika villkor som du måste ta del av och följa när du använder Tjänsterna ifråga (vissa abonnemangsspecifika tjänster och tilläggstjänster är endast nationella). Aktuella villkor finns på chilimobil.se.

5.3 För att ha rätt att använda Roaming inom EU/EES ska du ha ditt normala hemvist i Sverige eller åtminstone frekvent och i väsentlig omfattning befinna dig i Sverige. Vi kan begära att du skriftligen styrker detta genom ex. folkbokföringsintyg, skatteutdrag eller utbildningsbevis. Vi har rätt att ta ut en tilläggsavgift för din användning av Roaming om vi bedömer att ingivet underlag inte är tillräckligt.

5.4 Om du vill spärra ditt abonnemang för vissa nummer eller utgående samtal/SMS med förhöjd taxa kan du kontakta oss. Du har rätt att aktivera (och avaktivera) sådan spärrning avgiftsfritt. Om du vill spärra ditt abonnemang vid visst angivet belopp kan du kontakta oss. Tjänsterna avbryts då avgiftsfritt när din skuld överstiger det angivna beloppet, såvida du inte begär att Tjänsterna ändå ska tillhandahållas. Att abonnemanget spärras innebär inte att du är förhindrad att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal.

5.5 Vår skyldighet vid förmedling av nödsamtal och tillhandahållande av lokaliseringssuppgifter till den som mottar nödsamtal anges i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Närmare information om vad som gäller för Tjänsterna finns på chilimobil.se/nodsamtal.

5.6 Om du har frågor och/eller behöver hjälp med Tjänsterna, kan du kontakta vår kundservice på: (i) chilimobil.se/kundservice eller (ii) via sociala medier, som t.ex. Facebook (facebook.se/chilimobil sverige).

6. Om Tjänsterna inte fungerar

6.1 Nätverket och dess täckning har vissa begränsningar varför tillgängligheten ibland kan vara otillfredsställande. Aktuella täckningskartor och normalhastigheter hittar du på chilimobil.se/nat-och-driftinformation. Angiven normalhastighet (för 3G respektive 4G) är ett beräknat genomsnitt för hela nätet 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.

6.2 Det kan finnas situationer då Tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller då kvalitet, hastighet och kapacitet påverkas. Sådana fall är t.ex: (i) när vi behöver uppdatera eller

underhålla arbete på Nätverket eller de tjänster vi tillhandahåller; (ii) vid Roaming; (iii) om den hårdvara du använder är av en modell som inte stödjer våra tjänster; (iv) på grund av omständigheter som ligger utanför vår kontroll som t.ex. förhållanden som har att göra med din hårdvara, kapacitetsbrister, avstånd till basstation, avbrott i tjänster från våra underleverantörer, vår operatör eller dess underleverantörer eller andra operatörer, fel i andra kommunikationsnätverk, antalet användare som använder tjänsterna, trafikmängd, väderproblem eller radiokugga p.g.a. bebyggelse eller geografisk struktur såsom terräng, tunnlar eller andra fysiska hinder.

6.3 I vissa fall kan din hårdvara behöva uppgraderas för att Tjänsterna ska fungera på bästa sätt, t.ex. vid nytillkomna Tjänster. Vi har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsterna i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Vi kommer i sådant fall att försöka minimera avbrotts-tiden och vidta de åtgärder som krävs för att du ska vållas minsta möjliga olägenhet. Vi kommer att i största möjliga mån informera dig om planerade avbrott.

6.4 Att omständigheter inträffar enligt p. 6.1-6.3 ovan innebär inte fel i Tjänsterna som utgör grund för prisavdrag och/eller skadestånd. Om vi inte lyckas tillhandahålla Tjänsterna enligt Avtalet p.g.a. andra omständigheter kan du begära ersättning av oss (se dock avsnitt 12 nedan). Har driftavbrottet varat minst: (i) 5 dagar i följd utgår ersättning motsvarande 25 % av en månadsavgift (dock minst 50 kr); (ii) 10 dagar i följd utgår ersättning motsvarande 50 % av en månadsavgift (dock minst 100 kr); (iii) 15 dagar i följd utgår ersättning motsvarande 100 % av en månadsavgift (dock minst 200 kr). Som driftavbrott anses inte avbrott som inträffar under period för planerat underhåll. Om vi fakturerat dig för enstaka Tjänster som inte fungerat enligt Avtalet, ersätter vi dig med faktiskt belopp. En inläggning om fel i Tjänsterna (reklamation) ska, för att få göras gällande av dig, framställas till oss inom skälig tid från att du fick kännedom om, eller du borde ha fått kännedom om, felet.

7. Vad förväntar sig Chilimobil av dig?

7.1 Du ansvarar för att förvara SIM-kort, PIN-kod och Säkerhetskoder på ett tryggsätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Vi kan ta ut en avgift om du beställer ett ersättningskort (men såklart inte om kortet var felaktigt när du fick det). Du får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera ditt SIM-kort och vi förutsätter att Tjänsterna används ansvarsfullt.

7.2 Du får endast använda Tjänsterna i enlighet med villkoren i Avtalet, och för ditt eget (eller din familjs) personliga bruk, dvs. du får inte sälja vidare eller på annat kommersiellt sätt använda Tjänsterna.

7.3 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. T.ex. får du inte använda eller tillåta någon annan att använda Tjänsterna: (i) för bedräglig eller olaglig verksamhet; (ii) för att kopiera, lagra, modifiera, skicka vidare eller publicera Tjänsterna eller deras innehåll, utom när vi skriftligen har tillåtit det, (iii) på något annat sätt som kränker någons rättigheter, t.ex. upphovsrätt eller annan immateriell rättighet, (iv) för att skicka, avsiktligt motta eller ladda hem något som är hotande, stötande, trakasserande eller på annat sätt olagligt; (v) för att kringgå säkerhetsanordningar; (vi) på sådant sätt att det kan skada eller störa Nätverket eller någon annans nätverk eller system; (vii) på ett sådant sätt att vi eller våra kunder drabbas negativt eller genom ett användarmönster som kraftigt avviker från det som anses vara ett normalt användarmönster t.ex. datavirus och/eller andra skadliga program och funktioner till andra användare eller onaturligt stora datamängder och orimligt långa datasessioner jämfört med en genomsnittlig användning av Tjänsterna; eller (viii) för att skaffa dig tillträde till någon annans dator eller nätverk utan att först ha fått godkännande för det.

7.4 Vår så kallade Fair Usage Policy (FUP) hanterar data-förbrukningen för dig som har abonnemang hos oss med Fri Surf. För att din uppkoppling ska fungera på det sätt som är förenligt med privat användning och konsumtion för eget bruk av data kommer vi att, vid 20 GB användning på ett dygn, be dig via SMS att fylla på och starta upp Tjänsterna igen utan kostnad för dig. Detta för att säkerställa att det inte föreligger någon felaktig uppkoppling som belastar din surfmängd. Likaså förbehåller vi oss rätten att begränsa Tjänsten vid ett maximalt användande av 999 GB per kalendermånad. Användning av den mängden surf- och data-volym är inte förenligt med normal konsumtion för privat bruk.

7.5 Om ditt användande strider mot p. 7.3 och/eller om användandet inom en kalendermånad överstiger den i prislistan angivna datamängden eller Fair Usage Policy enligt p. 7.4, förbehåller vi oss rätten att spärra din dataanvändning alternativt sänka överföringshastighet i Tjänsterna. Mer datamängd kan köpas till vid behov. Vid nästa månadsskifte erhålls ny datamängd alternativt återställs hastigheten igen.

7.6 I vissa abonnemang tillämpar vi en begränsning av hur stor volym Roaming-data inom EU/EES du får använda till ditt nationella pris. Volymen Roaming-data motsvarar minst dubbelt så stor datavolym som den som erhålls om man delar det sammanlagda slutkundspriset (exkl. moms) med datavolymen för hela faktureringsperioden med den maximala grossist-avgiften för reglerade dataroamingtjänster. I syfte att motverka missbruk och onormal användning av Roaming kan vi komma att kontrollera ditt användarmönster. För att säkerställa att din användning endast begränsas vid missbruk och onormal användning sker kontrollen över en tidsperiod om fyra månader under vilken bland annat din konsumtion (ex. användning av Roaming och eventuell nationell inaktivitet kombinerad med

Roaming) och din närvaro observeras. Det är inte heller tillåtet att använda flera SIM-kort parallellt medan du använder Roaming. Om din användning av våra tjänster bedöms vara ett missbruk eller onormal kommer vi att meddela dig detta samt informera dig om möjligheten att inom två veckor förändra ditt beteendemönster eller öka din nationella närvaro. Om ditt beteende inte förändras har vi rätt att ta ut en tilläggsavgift för din användning från det att du mottog meddelandet tills dess att vi bedömer att ditt beteendemönster är förändrat. Vi har rätt att omedelbart stänga av ditt abonnemang om du vidareupplåter Tjänsterna till fysisk eller juridisk person som inte har sitt hemvist eller sin närvaro i Sverige.

7.7 Du är ansvarig för allt Innehåll som du skickar eller laddar hem när du använder Tjänsterna. Du får inte skicka eller avsiktligt ladda hem: (i) material som är upphovsrättsligt skyddat (gäller inte om du har erforderligt tillstånd) eller som har olagligt Innehåll; (ii) Innehåll som är av så stor omfattning att det ger upphov till störningar i Nätverket eller skapar problem för andra användare som försöker få tillgång till tjänster; (iii) t.ex. massutskick ("spam"), kedjebrev eller andra utskick som besvärar andra användare; (iv) datavirus; (v) Innehåll som manipulerats så att det framstår som att det skickats från någon annan än den egentliga avsändaren; eller (vi) Innehåll som strider mot lag eller mot myndighetsföreskrift eller beslut.

7.8 Du måste samarbeta med oss för att säkerställa din och vår säkerhet och du måste följa våra instruktioner avseende Tjänsterna.

7.9 Vid allvarligt brott mot Avtalet får vi omedelbart stänga av abonnemanget för såväl utgående som inkommande trafik. Om Tjänsterna används för brottslig verksamhet är det vår policy att polisanmäla detta.

7.10 Vi har rätt att neka dig tillgång till Nätverket, tredje parts nätverk och/eller Tjänsterna om vår operatör skäligt anser att din användning kan påverka Nätverk-et, tredje parts nätverk eller Tjänsterna negativt eller operatörs tillhandahållande av tjänster till annan person negativt; eller om vår operatör misstänker bedrägligt, kriminellt eller illegalt agerande av dig eller via den hårdvara som du använder för Tjänsterna och/eller Nätverket.

8. Så här betalar du för Tjänsterna

8.1 Du betalar kostnaden för Tjänsterna enligt ditt Avtal med någon av de betalningsmetoderna som anges på chilimobil.se. Du måste registrera uppgifter som möjliggör betalning med någon av dessa metoder när du registrerar ditt personliga konto på chilimobil.se och du måste vid behov självmannt uppdatera uppgifterna, t.ex. om giltighetstiden för ett kort som du registrerat löper ut eller kortet spärras.

8.2 Vid betalning med kort är du skyldig att se till att det finns tillräckliga medel tillgängliga på det bankkonto till vilket ditt kort är kopplat för att möjliggöra betalning till oss vid varje betalningstillfälle.

Om tillräckliga medel inte finns på ditt bankkonto, giltighetstiden för ditt kort har löpt ut, kortet har spärrats eller vi av någon annan anledning inte kan tillgodogöra oss betalning från dig vid ett på ditt konto på chilimobil.se angivet betalningstillfälle kommer vi att skicka en betalningspåminnelse till dig via e-post, SMS eller brev med upplysning om att ditt abonnemang kan komma att spärras om du inte betalar. Om du inte betalar inom den tid som anges i betalningspåminnelsen kan vi spärra ditt abonnemang.

Om du vid upprepade tillfällen betalar för sent kan vi komma att spärra ditt abonnemang direkt vid utebliven betalning. Att ditt abonnemang spärras ska inte hindra dig från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal (under åtminstone 10 dagar).

Om du har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, beviljar vi, på din begäran, anstånd med betalning av det tvistiga beloppet tills dess att vi har utrett ärendet eller tvisten avgjorts. Vi spärrar i sådant fall inte ditt abonnemang. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som du slutligt blir skyldig att betala.

8.3 Vi kommer att debitera dig för avgifter enligt den prislista som gällde vid ingående av Avtalet. Du är betalningsskyldig för alla avgifter för användning av Tjänsterna som påförs ditt abonnemang oavsett om du konsumerat alla röstmånader, SMS/MMS eller data-mängd i ditt Avtal. Om du har ett familjeabonnemang är du betalningsskyldig för all användning av ditt abonnemang, oavsett om det är du eller någon i din familj som har använt Tjänsterna. Om någon, med eller utan din tillåtelse, använder ditt abonnemang är du betalningsskyldig för avgifter som påförs ditt abonnemang om (i) du lämnat ifrån dig SIM-kort, PIN-kod eller Säkerhetskoder till någon annan, eller (ii) du på annat sätt genom vårdslöshet gett någon tillgång till SIM-kort, PIN-kod eller Säkerhetskoder.

Om SIM-kortet förlorats, tappats bort, blivit stulet, eller om du misstänker att någon haft tillgång till din PIN-kod eller dina Säkerhetskoder, ska du omedelbart vid upptäckten kontakta vår kundservice så att vi kan spärra SIM-kortet. Transaktioner som görs efter det att du gjort en sådan anmälan är du betalningsskyldig för bara om du handlat bedrägligt.

8.4 Vi kommer att debitera dig när du aktiverar ditt SIM-kort eller börjar använda Tjänsterna. Debitering av den fasta månadskostnaden enligt ditt Avtal sker i förskott för en period om 30 dagar i taget. Den fasta månadskostnaden innehåller samtal, SMS/MMS och vald surfmängd. Din övriga användning, såsom t.ex. utlandssamtal, betaltjänster m.m. ses som rörliga kostnader. Debitering av rörliga kostnader sker i efterskott för en period om 30 dagar i taget, som huvudregel i slutet av den månad som följer efter den månad då de rörliga kostnaderna genererats. I vissa fall kan på grund av tekniska eller driftsmässiga orsaker debitering av rörliga kostnader ske senare, t.ex. vid användning av Tjänsterna utomlands eller störningar i driften av vårt debiteringssystem. Vi debiterar dock inte

förbrukning som skett mer än sex månader före debiteringstillfället.

En invändning mot debitering (reklamation) ska, för att få göras gällande av dig, framställas till oss inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen upptäckts eller borde ha upptäckts av dig.

8.5 Om Tjänsterna används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Chilimobil om betalningsförmedling, är du betalnings-ansvarig för sådant köp.

8.6 Det belopp som ska betalas anges på din faktura. Fakturor görs tillgängliga på ditt konto på chilimobil.se och kan därifrån laddas ner och skrivas ut. Betalningen anses fullgjord när den kommit oss tillhanda. Betalning-en ska vara oss tillhanda på fakturans förfallodag. Eventuella skatter, t.ex. moms, ska betalas av dig och läggs på fakturan.

Om medel saknas för debitering och betalning inte erläggs inom 10 dagar efter att vi har påmint dig om betalning har vi rätt att omedelbart säga upp Avtalet. Du kvarstår som betalningsskyldig för samtliga obetalda belopp. Om du inte betalar i tid har vi rätt att påföra dig påminnelseavgift, inkassokostnad samt dröjsmåls-ränta enligt lag.

8.7 Om din skuld till oss överstiger det som enligt vår uppfattning kan betraktas som skuld för normal användning kan vi begära betalning av dig omedelbart. I väntan på full betalning kan vi begränsa din tillgång till Tjänsterna. För att förekomma att ditt abonnemang begränsas bör du kontakta vår kundservice och informera om att din skuld kan komma att öka t.ex. vid en utlandsvistelse.

8.8 Vissa ändringar av abonnemang, t.ex. nummerbyte eller aktivering av utlandssamtal och Roaming, kräver administration. Vi ber dig då besöka chilimobil.se.

8.9 I de fall internationell Roaming är möjlig gäller särskilda betalningsvillkor. För aktuell information, se chilimobil.se. Kostnaderna för användning utomlands kan debiteras vid ett senare tillfälle än det debiterings-tillfälle som (normalt sett) omfattar perioden då du var utomlands. Observera att du även är betalningsskyldig för sådan datatrafik som påförs ditt konto till följd av s.k. passivt bruk av ditt abonnemang, dvs. för datatrafik som förbrukas exempelvis p.g.a. att din mobiltelefon söker efter uppdateringar via det mobila nätet.

8.10 Du kan fritt välja en annan leverantör än Chilimobil för Roaming inom EU. Om du vill köpa en Roaming-tjänst från en annan leverantör vänder du dig till dem för att beställa tjänsten och för support. Ditt abonnemang hos oss finns kvar under tiden och du kan när som helst byta till en ny eller annan leverantör för Roaming genom att kontakta den leverantör du önskar byta till.

9. Hur du får använda dig av rättigheter

9.1 Alla immateriella rättigheter, såsom t.ex. upphovsrätt, varumärket Chilimobil, andra varumärken, logo-typer eller kännetecken m.m. som avser eller finns i anslutning till Tjänsterna

tillhör oss eller våra samarbetspartners.

9.2 Om du skickar text-, bild- eller ljudmaterial till oss ger du oss en obegränsad rätt att kopiera, bearbeta, offentliggöra och vidarebefordra materialet, om du inte själv anger annat. Du ska bara skicka material till oss som du själv har rätt att fritt förfoga över, och att det inte är förfalskat eller förvanskat.

9.3 Du får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av oss, 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.

10. När kan ditt abonnemang bli avstängt?

10.1 Det abonnemang som ingår i Avtalet (eller i vissa fall enstaka Tjänster) kan omedelbart stängas såväl för utgående och inkommande trafik som för köp av Tjänster om: (i) viktiga uppgifter som du lämnat till oss är felaktiga; (ii) du gör dig skyldig till väsentligt avtalsbrott (t.ex. användande enligt p. 7.3), (iii) du är eller kan skäligen befaras vara på obestånd eller uteblir med betalning trots påminnelse (såvida du inte har reklamerat på skälig grund); (iv) myndighet begär det; eller (v) du i övrigt använder Tjänsterna i strid med Avtalet trots påpekande från oss.

10.2 För att skydda dig och oss från att någon obehörig person använder ditt abonnemang kan vi spärra abonnemanget eller enstaka Tjänster om vi har anledning att tro att ditt SIM-kort har tappats bort eller stulits, eller fel PIN-kod eller Säkerhetskod knappas in tre gånger i rad.

11. När tar Avtalet slut?

11.1 Avtalet kan sägas upp med som längst en månads uppsägningstid enligt p. 3.4 ovan. Vi har också rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om någon av de händelser som beskrivs i p. 10.1 inträffar.

11.2 När Avtalet upphört stängs abonnemanget och dina Tjänster av. Du ska betala eventuella obetalda fakturor som hänförs till tiden innan Avtalet upphörde.

12. Vem ansvarar för vad?

12.1 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 har kunnat förutse.

12.2 Vi ansvarar inte för Innehåll i information och data som förmedlas via våra tjänster eller Nätverket. Vi fransäger oss ansvar för fel i, eller skada som beror på, operativsystem, mjukvara eller andra tjänster (såsom t.ex. "appar") som levereras av tredje part.

12.3 Vi ansvarar inte för riktigheten eller användbarheten av information eller tips som du får via Tjänsterna eller för beslut (t.ex. investeringar eller spelbeslut) som du fattar på

grundval av sådan information.

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

12.5 Vi kommer ibland att behöva genomföra planerade driftstopp för att underhålla eller uppgradera 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.

12.6 Vi ansvarar inte för andra operatörers nätverk.

12.7 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, såsom förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

12.8 Vi har rätt till ersättning för skada som du, eller någon för vilken du svarar, förorsakat oss genom vårdslöshet. Om din skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

12.9 Om du har krav på ersättning från oss, t.ex. skadestånd eller prisavdrag, ska sådant krav för att kunna göras gällande framställas till oss (reklamation) inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett kravet upptäckts eller bort upptäckas av dig, dock senast inom tre år.

12.10 Begränsningen av vår skadeståndsskyldighet gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

12.11 Om vi inte kan fullgöra ett åtagande mot dig på grund av omständigheter som vi inte råar över eller kunnat förutse, är vi befriade från skadestånd och andra påföljder. Som sådana omständigheter räknas 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.

12.12 Du kommer att kunna använda Tjänsterna för att få tillgång till varor, tjänster och innehåll som kommer från andra företag än Chilimobil och som vi inte kan påverka. Det innebär att vi ofta agerar endast som en mellanhand som förmedlar kontakten mellan dig och det andra företaget. Vi ansvarar därför inte för dessa varor, tjänster eller innehåll. Du kommer också att kunna använda Tjänsterna för att ladda upp och sända Innehåll. Vi har inget ansvar för detta Innehåll.

12.13 Ovanstående bestämmelser om ansvarsbegränsning gäller även efter att Avtalet upphört.

13. Hur hör vi av oss till dig?

13.1 Du kan få meddelanden från oss via SMS, MMS, e-post eller brev. Vi använder då de uppgifter som du meddelat oss i samband med att du blev kund hos oss. Om dina uppgifter ändras är det därför viktigt att du meddelar oss det.

14. Är det något mer som gäller?

14.1 Om du och vi blir oense om hur Avtalet ska tolkas eller tillämpas ska tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt. Vi ansvarar för att ev. klagomål från dig utreds på bästa möjliga sätt.

14.2 Om tvist avseende Avtalet har uppstått som inte kan lösas med oss kan du bl.a. vända dig till Telekområdgivarna, konsumentrådgivaren i din kommun eller Allmänna reklamationsnämnden ("ARN") för opartisk rådgivning. Vår praxis är att följa utlåtanden från såväl Telekområdgivarna som ARN. Vi följer även Telekområdgivarnas Uppföranderegler som du kan ta del av på telekomradgivarna.se.

14.3 Om du inte har möjlighet att ta del av avtalsvillkoren digitalt kan vi skicka Avtalet till dig i pappersform. Hör i sådant fall av dig till oss på chilimobil.se/kundservice.

14.4 Vi har rätt att överlåta Chilimobils rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till andra företag. Du har inte rätt att överlåta Avtalet till någon annan.

Vad betyder alla fina ord?

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

Avtalet: Den avtalsbekräftelse som du fått via e-post när du beställt Tjänster av oss, våra prislistor och ev. tjänstespecifika villkor som du hittar på chilimobil.se och de Allmänna Villkoren.

Innehåll: Data, information, bilder, grafik, video/ audioinnehåll, applikationer, nedladdningsbara filer eller annat multimedieinnehåll som du eller annan får tillgång till genom Produkten.

Mittchili: En kostnadsfri tjänst/app som förenklar användningen av Tjänsterna. Mittchili ger en översikt av Tjänsterna och avtalsrelationen mellan dig och oss. Mittchili är tillgängligt via chilimobil.se samt som app, vilken kan laddas ned från App Store eller Google Play.

Nätverket: Chilimobils telekommunikationsnätverk i Sverige.

PIN-kod: En personlig kod bestående av fyra siffror som du måste ange för att slå på mobilen.

Roaming: En tjänst som gör det möjligt för dig att få tillgång till Tjänsterna via andra operatörers nätverk. Tjänsterna kopplas via en annan operatörs nätverk som vi inte har någon kontroll

över och där ibland inte alla våra tjänster är tillgängliga

SIM-kort: Ett kort som måste sitta i den hårdvara du använder för att du ska få tillgång till Tjänsterna och som innehåller information bl.a. om ditt mobilnummer.

Säkerhetskoder: Personliga koder, vanligtvis bestående av 4-6 siffror, som du måste ange för att få tillgång till vissa Tjänster. Det finns olika säkerhetskoder för olika ändamål, t.ex. ingångskod, signaturkod och Chilimobil-svarskod.

Tjänst/Tjänsterna: Allt som du mottar från Chilimobil, t.ex. mobiltelefoni, mobilt bredband etc.

Tredjepartstjänst: Tjänst som levereras av tredje part, tex appar, betaltjänster etc.