

Allmänna villkor

I detta avsnitt kan du läsa om hur du tecknar, ångrar och avslutar ditt avtal hos oss.

1. Avtal och elektronisk kommunikation

Dessa villkor ("Avtalet") gäller Avtalet mellan Hemtel Sverige AB ("Hemtel", "vi", "oss", "vår") och dig ("du", "ditt"). För att ingå detta Avtal måste du vara över 18 år, ha en svensk folkbokföringsadress och primärbostad i Sverige, en korrekt e-postadress, ett telefonabonnemang och ett svenskt personnummer. Som individ får du ha högst 5 st abonnemang samtidigt hos oss.

Kommunikation inklusive servicemeddelanden, varningar, nyhetsbrev, produktändringar, uttag och debiteringar skickas elektroniskt till den e-postadress du har angett. Du måste därför se till att vi alltid har din korrekta e-postadress. Elektronisk post anses ha kommit fram när vi har skickat posten till din uppgivna e-postadress. Vi reserverar oss för eventuella skrivfel i vår kommunikation och på www.hemtel.se. Avtalet består av följande, som skickas till dig via post alt. finns på vår hemsida:

- Orderbekräftelse
- Avtalsvillkor
- Prislista

1.2 Startdatum

Startdatum för Avtalet anges i din orderbekräftelse som du får via e-post efter beställning av abonnemang via vår webb. Om du har beställt via telefon eller via event, så får du hemskickat din orderbekräftelse. Du kommer att få tillgång till de tjänster som tillhandahålls av din orderbekräftelse.

1.3 Uppsägning

Avtalet löper utan uppsägningstid. Detta innebär att vi och du när som helst kan säga upp Avtalet. Om du önskar avsluta ditt abonnemang så ber vi dig kontakta vår kundservice via e-post och meddela detta. Abonnemanget upphör vid nästkommande månadsskifte. Du kommer att få en bekräftelse per e-post eller post. På avslutsdatumet kommer din tjänst avaktiveras och Avtalet avslutas. Vid uppsägning återbetalas inte debiterade avgifter.

1.4 Bindningstid

Alla våra avtal har 24 månaders bindningstid. Däremot kan vissa avtal som har tecknats utanför vår hemsida exempelvis via event, telefon eller hembesök ha bindningstider på 12 månader eller ingen bindningstid. Samtliga avtal har uppsägningstid på en månad. Vilken bindningstid ditt avtal har står skrivet med särskilda villkor på din beställning med Hemtel.

1.5 Överlåtelse

Om du vill överlåta ditt abonnemang till en annan kund kan ni tillsammans lämna in en ansökan om detta. Vi har rätt att när som helst överföra våra rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal till ett annat företag.

1.6 Ångerrätt

Din beställning är föremål för lagstadgad ångerrätt om 14 dagar. Ångerrätten räknas från det datumet du gör din beställning och löper ut 14 dagar efteråt. Om tidsfristen löper ut på en helgdag, lördag & söndag, julafton eller nyårsafton kan du vänta till nästkommande veckodag.

Om du vill använda din ångerrätt måste du, innan du tar ditt abonnemang i bruk och före utgången av din ångerrättsperiod, meddela oss detta exempelvis i ett email till hej@hemtel.se eller genom att använda Konsumentverkets standardformulär som du hittar här:

https://www.konsumentverket.se/contentassets/c78f43844da74c7786821d8d12a98b5a/angerblankett_konsumentverket_150817.pdf

Ångerrätten är uppfylld om du meddelar oss att du ångrar köpet före utgångsdatum av ångerrättsperioden.

Återsändande av Varan och tillhörande utrustning/och eller utrustning hänförlig till Tjänsten ska göras till Hemtel på följande adress: Hemtel Sverige AB, Trollebergsvägen 14, 222 29 Lund

Vid återsändandet av Varan och tillhörande utrustning och/eller utrustning hänförlig till Tjänsten står Kunden för returfrakten. Hemtel förbehåller sig även rätten att debitera Kunden returfrakten för det fall retur sker till felaktig mottagare.

Se punkt 8.1 för mer information gällande retur av hårdvara vid ånger.

Abonnemang

I detta avsnitt kan du läsa om hur våra abonnemang fungerar, hur vi debiterar samt hur du skall betala.

2. Abonnemang

2.1 Förbrukning och övriga kostnader

Från start har vi satt en kreditgräns på 1200 kr/månad för din konsumtion inklusive abonnemangsavgiften. All sorts rörlig taxa exempelvis betaltjänster och utlandstrafik omfattas av denna kreditgräns. Vi skickar ett sms när du har nått din kreditgräns, varefter all utgående icke inkluderad trafik blockeras på ditt abonnemang. En högre kreditgräns kan avtalas med kundtjänst. Vi har alltid tillgång till att ändra kreditgränsen. Förbrukning utöver ditt abonnemang registreras normalt inom 24 timmar efter konsumtionen har ägt rum. Dock kan förseningar uppstå i upp till 30 dagar. Vi är inte ansvariga vid sena eller saknade uppgifter om storleken på konsumtionen och om konsumtionen överstiger din kreditgräns är du alltid betalningsansvarig för denna förbrukning. Du kan se priserna på andra utgifter (till exempel samtal för specialnummer och förbrukning utomlands) på www.hemtel.se

2.2 Abonnemang med fria samtal

Ett abonnemang med fria samtal ger tillgång till att ringa på Hemtels svenska nätverk till fastnäts- och mobilnummer inom Sverige utan debitering av minutavgift. Abonnemanget skall användas för privat bruk och inte i kommersiellt syfte. Om förbrukning överskrider en given snitt av förbrukning bland Hemtels övriga kundbas, har vi rätt att meddela kund med en varning om att tjänst kan komma att stängas ner.

2.3 Hemtelefoni

Hemtel erbjuder hemtelefoni i form av två olika typer av abonnemang:

- Hemtel med en trådlös telefon som ingår.
- Hemtel+ med en bordstelefon som ingår.

Samtliga priser som gäller för respektive abonnemang står vid ordertillfälle och i bekräftelsebrevet du får av oss via post.

2.4 Abonnemangsbyte

Abonnemangsbyten kan ske ifrån en abonnemangsform till annan vare sig det gäller upp eller nergradering. Bytet träder i kraft från kommande månadsskifte. Mellanskillnaden i månadsavgift debiteras i efterskott vid nästa faktureringsstillfälle.

2.5 Fair usage policy (fria samtal)

Våra abonnemang är avsedda för privatbruk. Ett abonnemang med fria samtal och mess ger tillgång till att använda tjänsten i Sverige på Hemtels svenska nätverk. Detta gäller under förutsättning att SIM-kortet som medföljer abonnemanget endast används för privat bruk i rimliga nivåer som går i hand med snittet för en normalanvändare. För Hemtel är det viktigt att alla kunder får tillgång till nätet på lika villkor och med samma goda kvalitet. Det är därför inte tillåtet att påverka funktionaliteten för övriga kunder genom att överbelasta nätet eller kraftigt avvika från våra kunders genomsnittsanvändning.

Övriga tjänster

I detta avsnitt kan du läsa om övriga tjänster som ingår i våra abonnemang.

3.1 "Mitt Hemtel"

På vår självbetjäningssida "Mitt Hemtel" på www.hemtel.se hittar du all information om ditt abonnemang och kan se dina fakturor. För att logga in på www.hemtel.se ange ditt kundnummer såväl som det lösenord du fick på din orderbekräftelse. Du har tillgång till "Mitt Hemtel" så länge du är kund hos oss. Om du har glömt ditt lösenord kan du beställa ett nytt genom att mejla oss på hej@hemtel.se. På "Mitt Hemtel" har du möjlighet att se dina månatliga rapporter och din konsumtion i detalj.

3.2 Betaltjänster

Du har möjlighet att köpa olika betaltjänster genom ditt abonnemang. Det kan finnas tjänster som levereras direkt till mobiltelefonen såsom ringsignaler eller mobilbiljetter levererade utanför mobiltelefonen, till exempel bussbiljetter eller stöd till insamlingar. Du kan aktivera tjänsten "Betaltjänster" på "Mitt Hemtel". Från start är tjänsten avaktiverad. Din användning av betaltjänsterna omfattas av din kreditgräns. (se avsnitt 2.1).

3.3 Betalsamtal

Du har möjlighet att ringa olika betalsamtal genom ditt abonnemang, ex. utlandssamtal ifrån Sverige samt 90- och 18 nummer. Om du utnyttjar detta måste du betala separat för dessa samtal. Priserna för utlandssamtal finns i prislistan på www.hemtel.se. Du kan aktivera tjänsten "Betaltjänster" på "Mitt Hemtel". Från start är tjänsten avaktiverad. Din användning av betalsamtal omfattas av din kreditgräns. (se avsnitt 2.1).

3.4 Hemligt och dolt nummer

Du har möjlighet att aktivera hemligt och/eller dolt nummer i din mobiltelefon. Tjänsterna är gratis. Observera dock att om du väljer att senare i din abonnemangsprocess använda ett hemligt nummer kan det ta upp till ett år innan din information tas bort från eventuella externa databaser där de har varit tillgängliga.

Kundens skyldigheter

I detta avsnitt kan du läsa om vilka skyldigheter du har som kund hos Hemtel.

4. Ditt ansvar

Våra abonnemang är avsedda för hemtelefoni via mobilnät. Du får bara använda ditt Hemtel abonnemang till eget icke kommersiellt bruk och får därför inte sälja eller använda det kommersiellt eller offentligt. Du är skyldig att se till att ditt abonnemang och tillhörande tjänster inte missbrukas. Ditt SIM-kort får bara användas i din utrustning. Du får inte låna ut, hyra ut eller på annat sätt överföra ditt abonnemang eller SIM-kort till andra. Du är ansvarig för obehörig användning av ditt SIM-kort, PIN, PUK och lösenord i enlighet med de regler och begränsningar som finns i avsnitt 2.1 och 7.1. Du är ansvarig utan begränsning, om du medvetet eller bedrägligt har bidragit till tredje parts obehöriga användning av ditt abonnemang. Vi kan inte hållas ansvariga för skadliga program, spionprogram, virusinfektion, hårdvara eller programvara som aktiveras på grund av din användning av abonnemanget. Det är ditt ansvar att tjänster som skickas från eller tas emot på din mobiltelefon inte används olagligt eller oetiskt. Du får inte använda abonnemanget, eller låta någon annan använda abonnemanget, för olagliga eller oetiska ändamål eller på ett sätt som ger upphov till skada eller annan olägenhet för oss eller tredje man. Du får exempelvis inte använda eller tillåta någon annan att använda abonnemanget för bedräglig eller olaglig verksamhet. Du får inte kopiera, lagra, modifiera, skicka vidare eller publicera våra tjänster eller deras innehåll, utom när vi skriftligen har tillåtit det. Du får inte använda abonnemanget på ett sätt som kränker någons rättigheter, t.ex. upphovsrätt eller annan immateriell rättighet, för att skicka, avsiktligt motta eller ladda hem något som är hotande, stötande, trakasserande eller på annat sätt olagligt, för att kringgå säkerhetsanordningar, på sådant sätt att det kan skada eller störa Hemtels nätverk eller någon annans nätverk eller system. Du får inte heller använda abonnemanget 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 och eller extremt onormalt långa eller frekventa samtal jämfört med en genomsnittlig användning av våra abonnemang eller för att skaffa dig tillträde till någon annans dator eller nätverk utan att först ha fått godkännande för det. Om ditt användarmönster kraftigt avviker från det som får anses vara ett normalt användarmönster kan vi komma att begränsa, blockera eller stänga ditt abonnemang (se avsnitt 6.3). Ditt lösenord till "Mitt Hemtel" är personligt och du är ansvarig för detta. Spara information om e-postadress, mobilnummer och lösenord på en säker plats. Vi kan inte hållas ansvariga om du har förlorat din kod, eller om du har givit tredje part tillgång till din information.

4.1 Betalning

Samtliga Hemtels fordringar ställs ut direkt från Hemtel Sverige AB. På vår hemsida kan du se vilka betalningsalternativ som erbjuds. Fasta avgifter betalas månadsvis i förskott och rörliga avgifter betalas månadsvis i efterskott. Betalning sker i svenska kronor och alla priser är inklusive moms. När du tecknar ett abonnemang betalar du för resterande del av månaden. Vi fakturerar normalt i första veckan av månaden.

4.2 Underlåtenhet att betala

Vid ofullständig betalning förbehåller vi oss rätten att helt eller delvis blockera alla tjänster i ditt abonnemang (dvs. alla abonnemang under ditt kundnummer) och eventuellt säga upp Avtalet med krav på betalning av abonnemang inklusive eventuell uppsägningstid och eventuellt återstående kostnader. Även om abonnemanget är blockerat är du fortfarande ansvarig för betalning av utestående belopp.

För indrivning av utebliven fordran anlitas Intrum Justitia som har rätt att ta ut en avgift för vidarebefordran av påminnelser och för överlämnande till inkasso enligt lag. Dessa avgifter finns i deras prislista. Om du korrigerar förhållandet som orsakade avbrottet och betalar eventuell skuld kan abonnemanget återupptas men det kan inte öppnas om ditt ärende har överförts till inkasso. Har du brutit mot Avtalet genom att inte betala din skuld på förfallodagen får du inte teckna ett nytt abonnemangsavtal innan skulden regleras.

4.3 Vid dödsfall under avtalstid

I samband med dödsfall så kan anhöriga skicka in uppsägning av abonnemang och tjänster åt dödsboet. Hemtel har rätt att fakturera dödsboet i det fallet det finns bruten bindningstid på ett abonnemang, dock max 2000 kr.

Hemtels skyldigheter

I detta avsnitt kan du läsa om vilka skyldigheter vi har mot våra kunder.

5. Kundservice och servicenivå

Du kan få hjälp och svar på frågor på www.hemtel.se under rubriken "Kundservice". Vi kan kontaktas via chatt på www.hemtel.se eller via e-post på hej@hemtel.se. För information om våra öppettider besök www.hemtel.se

5.1. Behandling av personuppgifter

Vi sparar olika uppgifter om dig, inklusive namn, adress, telefonnummer, e-postadress, personnummer och korrespondens. Detta gör vi för att fullfölja våra förpliktelser enligt avtalet samt för användning av statistik och hantering av nyhetsbrev etc. till dig om du har begärt detta. Personnumret använder vi för att hitta din folkbokföringsadress och för att göra en kreditbedömning av dig. Vi förbehåller oss rätten att avvisa eventuella kundrelationer utan ytterligare motiveringar. Information som lämnas till oss avslöjas eller säljs inte till tredje part. Som kund hos oss har du alltid rätt att begära att vi tar bort den information vi har om dig. Du har också rätt till inblick i vilken information som registreras om dig. Dessa rättigheter är förenliga med dataskyddsförordningen (GDPR) och förfrågningar om detta riktas till oss via e-post. För mer information se vår integritetspolicy på www.hemtel.se

5.2 Hemtels ansvar och ansvarsbegränsningar

Vi ansvarar för leveransen av ditt abonnemang med de begränsningar som listas nedan:

- Vi ansvarar inte för innehållsförmedling från tredje part.
- Vi är inte ansvariga för fel, krascher eller operativa ingrepp som beror på avbrott i nätverket. Det kan vara när arbete görs på nätverket eller på grund av omständigheter utanför vår kontroll
- Vi är inte ansvariga för avbrott i abonnemanget i samband med åtgärder som krävs av tekniskt underhåll eller av operativa skäl
- Vi ansvarar inte för eventuella felaktigheter i eller vid tillämpning av information, data, tips som kommuniceras av oss, samarbetspartners eller andra tredje parter genom underhållstjänster, nätverk (t.ex. videoklipp) eller för dispositioner eller beslut (t.ex. investerings- och spelbeslut) baserat på sådan information, data eller tips.
- Vi är inte ansvariga för indirekta förluster, följdsador, driftstopp, förlust av vinst, förlust av data, tredje parts fordringar eller annan ekonomisk förlust på grund av att abonnemanget inte kunde användas som förväntat
- Vi är inte ansvariga för driftstopp, förlorad vinst eller annan direkt eller indirekt förlust, om en betalning inte blir avslutad
- Vi är inte ansvariga för förlust av din personliga data eller av installerad programvara
- Vi är inte ansvariga för förlust på grund av obehöriga personers tillgång till din data och/eller system
- Vi har inget ansvar och ansvarar inte för eventuella skadeståndsanspråk och andra sekundära krav om vi inte kan fullgöra ett åtagande till er på grund av omständigheter vi inte kontrollerar, inklusive men inte begränsat till blixtnedslag, väderförhållanden, brand, fel i andra operatörers nätverk, statliga föreskrifter eller andra offentliga föreskrifter, fel i transporter, varor eller energi, krig, pandemi, strejk och lockout, inklusive strejk och lockout bland Hemtels egna anställda
- Vi är inte ansvariga för användningen av abonnemanget i strid med avsnitt 5 om inte annat föreskrivs i obligatorisk lagstiftning. Vi är inte ansvariga för fel, kraschar, störningar och liknande på grund av andra

tjänsteleverantörer eller andra operatörers nätverk

- Vi bär inte ansvar för andra operatörer som är obehöriga. Ovannämnda begränsningsbestämmelser gäller även vid och efter uppsägning av avtalet.

5.3 Hemtels rätt att ändra avtalsvillkor eller begränsa, blockera eller stänga abonnemang

Vi kanske behöver ändra villkoren för våra tjänster. Förändringarna annonseras med minst 30 dagars varsel på hemtel.se. Betydande förändringar och prishöjningar på över 10 % annonseras med minst 30 dagars varsel via sms, e-post eller på faktura. Under varselperioden har du rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan senast dagen för ändringens ikraftträdande. Aktuella priser finns alltid på hemtel.se

Vi förbehåller oss rätten att begränsa, blockera eller stänga ditt abonnemang om du väsentligen bryter mot dina skyldigheter enligt Avtalet.

Väsentliga överträdelser inkluderar, men är inte begränsade till:

- Du anger felaktig information vid Avtalets ingående och/eller därefter ej informerar oss om några ändringar
- Abonnemangsavgiften inte betalas efter påminnelseavgift eller inkasso
- Du är, eller vi har anledning att anta att du är insolvent eller på liknande sätt kanske inte kan uppfylla dina skyldigheter
- Du omfördelar eller visar innehåll från ditt abonnemang till tredje part genom vilken vår eller våra partners rättigheter kränks
- Du bryter mot upphovsrättsskyddet för våra underhållningstjänster i strid med tredje parts rättigheter t.ex. genom kopiering och public play eller kommersiellt utnyttjande av innehållet eller om abonnemanget felaktigt används av någon annan än ditt hushåll
- Du använder abonnemanget på ett sätt som får anses stötande eller i strid med lag och/eller kommersiellt, till exempel genom att ansluta serverinställningar, maskin- till-maskin kommunikation, programmatisk datatrafik eller liknande som inte kan betecknas som normal användning för en vanlig privatperson, se avsnitt 5.
- Du använder abonnemanget på ett sätt som medför 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 och eller extremt onormalt långa eller frekventa samtal jämfört med en genomsnittlig användning av våra abonnemang eller för att skaffa dig tillträde till någon annans dator eller nätverk utan att först ha fått godkännande för det.
- Du trakasserar oss eller våra anställda, eller du orsakar störningar för vårt nätverk genom ditt beteende
- Du använder mobiltelefon som inte är CE-märkt eller avsedd för användning i samband med eller orsak till störningar av våra tjänster
- Det förekommer bedrägeri eller upprepade försenade eller obetalda betalningar
- SIM-kortet används i annan enhet än din utrustning

Begränsning, blockering eller stängning av abonnemanget i perioden i fråga leder inte till att abonnemangsavgiften annulleras. Vi kan också blockera anslutningen med omedelbar effekt och utan ansvar om det sker en plötslig och betydande ökning av konsumtionen och/eller missbruk av abonnemanget. Dessutom kan vi blockera anslutningen om du inte omedelbart betalar din skuld och om det finns rimlig misstanke om missbruk. Utebliven betalning är inte att likställa med en uppsägning av Avtalet och leder inte till en minskning av abonnemangets kostnad. Allvarligt brott mot Avtalet kan få oss att begränsa, blockera eller avsluta abonnemanget om myndigheterna begär det. Om du använder abonnemanget olagligt får vi rapportera det. Vi har rätt att begränsa, blockera eller stänga ditt abonnemang för att säkerställa tillfredsställande drift och underhåll samt av hänsyn till andra kunder på samma infrastruktur eller för att uppfylla regelverkets krav. Vi reserverar oss rätten till en hastighetsbegränsning för att undvika missbruk, men det kan även finnas andra alternativ (se vår fair usage policy i avsnitt 2.7).

5.4 Klagomål och eventuell tvist

Vid tvister angående avtalet kan du höra av dig till kundservice via chatt, brev, eller e-post (se avsnitt 6). Senast 14 dagar efter att vi fått ditt klagomål bekräftar vi mottagandet. Vi fattar beslut om klagomålet så snart som möjligt och senast tre månader efter det att klagomålet har lämnats in. Om det krävs speciella insatser kan det ta upp till sex månader innan beslut fattas. Har du fått ett beslut från oss som du inte håller med om kan du skicka ditt ärende till Telekområdgivarna, vars uppföranderegler vi följer. Anser du att du fortfarande inte har fått hjälp kan du skicka ett ärende till ARN via deras hemsida www.arn.se.

Teknisk information

I detta avsnitt hittar du information om täckning, nummerportering och koder.

6. Täckning, hastighet och avbrott

Med ditt hemnummer har du tillgång till mobilnätet med EDGE, 3G och 4G/LTE. Tillgång till 3G och 4G/LTE kan ske där det är 3G eller 4G/LTE-täckning och förutsätter att du använder hårdvara som stödjer nätverket och hastigheten i fråga. Vi kan inte garantera att maximal täckning och hastighet uppnås i praktiken för alla kunder och när som helst. Du ser ditt nätverk högst upp på din telefon. Står där 'Hemtel' eller 'TM' så är du på vårt nätverk. Du kan se vilket nätverk vi använder på www.hemtel.se.

6.1 SIM-kort, koder och spärr

Som en del av avtalet för Hemtels hemtelefoni får du en Doro telefon med ett SIM-kort. Till alla SIM-kort medföljer tillhörande PIN- och PUK-koder. Dessa koder är personliga och skall lagras på ett säkert ställe. Du kan även se dina PIN- och PUK-koder när du loggar in på "Mitt Hemtel". För att kunna använda SIM-kortet måste du ange korrekt PIN-kod. Om PIN-koden är felaktigt angiven 3 gånger i rad måste PUK-koden användas för att låsa upp SIM-kortet. Om PUK-koden är felaktigt angiven 3 gånger i rad är SIM-kortet blockerat och det är då nödvändigt att beställa ett nytt SIM-kort. Du är då ansvarig för att köpa ett nytt SIM-kort (se priset på www.hemtel.se). Vi är inte ansvariga för den tid då du inte har tillgång till tjänsten i anslutning till spärr. Om du förlorar ditt SIM-kort, informera oss omgående. Du kan blockera SIM-kortet genom att meddela oss omgående och vi bekräftar skriftligen att kortet är blockerat. När du spärrar ditt SIM-kort skickas ett nytt till dig automatiskt, detta har en kostnad på 150 kr.

6.2 Nummerportering

För att flytta ditt telefonnummer till Hemtel anger du numret när du tecknar ditt abonnemang. Portering kan bara utföras efter begäran från dig. Vi behöver ditt personnummer för att flytta ditt mobilnummer - och i vissa fall även en fullmakt. Vi ber din gamla mobiloperatör att släppa ditt nummer snarast efter att förfrågan har skickats. Ditt nummer kommer att flyttas från din gamla leverantör nästa arbetsdag efter din uppsägningstid eller uppsägningsperiods slut. Det är viktigt att du inte avslutar ditt abonnemang hos din operatör, i det fallet kan vi inte flytta ditt nummer. Om din nummerportering inte kan slutföras på grund av att det saknas information eller förtydligande från dig har Hemtel rätt att avbryta porteringen. Det är ditt ansvar att se till att din nuvarande operatör godkänner vår porteringsförfrågan. Om du vill utnyttja din ångerrätt kommer Hemtel att försöka avbryta din nummerportering.

Hårdvara

I detta avsnitt hittar du information om hårdvara, t.ex. mobiltelefoner.

7. Reklamation

Om du har fått en felexpedierad vara rekommenderar vi att du kontakta oss på vår chatt eller via e-post till hej@hemtel.se men du kan även skriva till oss på följande adress:

Hemtel Sverige AB, Trollebergsvägen 14, 222 29 Lund

Vid kontakt med Hemtel vänligen uppge order- eller fakturanummer för att få en förbetald fraktsedel med tilldelat returnummer för retur av varan. Hemtel står för returfrakten i de fall varan är fel eller har felaktigt levererats till kund. Vid reklamationer tillämpas Konsumentköplagen (1990:932) vilket innebär att konsument har rätt att reklamera inom skälig tid från det att felet har upptäckts. Dock rekommenderar vi att ni tar kontakt med vår support så fort felet uppdagats för snabb hantering.

7.1 Retur av hårdvara vid ånger av avtal

I det fallet du väljer att ångra ditt avtal är det viktigt att du returnerar hårdvaran med obruten förpackning. Tänk på att du kan bli ersättningsskyldig om du har använt produkten. Vi ber dig därför att hantera beställda produkter försiktigt för att undvika risken att bli ersättningsskyldig till oss om du vill ångra ditt köp. Om produkten är använd kan du behöva betala för den värdeminskning som uppstått. Detta kan du enkelt undvika genom att inte använda produkten förrän du bestämt att du vill behålla den och låta förpackningen vara obruten.

7.2 Retur av hårdvara vid bruten avtalstid

I det fallet du väljer att avsluta ditt avtal under bindningstid och du har fått en hårdvara i abonnemanget som du har öppnat upp och börjat använda, så skall hårdvaran alltid returneras i originalförpackning med tillhörande dokumentation. I annat fall debiteras du 999 kr.

Produkt och Allmänna garantivillkor

Hemtel lämnar 12 månaders produktgaranti på den hårdvaran vi säljer till kund. Det innebär att vi reparerar produkten inom garantitiden, om den mot förmodan går sönder av tekniska skäl utan utomstående påverkan. Kan vi inte åtgärda problemet, byter vi kostnadsfritt ut produkten mot en likvärdig eller bättre. Vid garantiärenden, kontakta vår kundtjänst och begär returnummer. Hemtels produktgaranti och allmänna garantivillkor påverkar inte dina konsumenträttigheter enligt lag, till exempel reklamationsrätten.

Hemtels produktgaranti gäller:

- Då felet har anmälts inom angiven garantitid för varje produkt.
- Då faktura/kvitto bifogas vid retur av produkten.
- Då det finns produktgaranti för produkten du returnerar.
- Då produkten vid retur är korrekt emballerad. Varan ska vara väl förpackad i av Posten godkänt ytteremballage.

Porto, frakt och andra avgifter

Hemtel tar ut en portoavgift på 49 kr för utskick av brev/dokument exempelvis uppsägningsblankett via post. Vid utskick av hårdvara exempelvis telefon eller modem tas det ut en fraktavgift på 149 kr. Detta

gäller både när kund gör en nybeställning av abonnemang eller konverteras från en gammal tjänst till ny tjänst och mottar hårdvara som behövs för att använda tjänsten.

Ett nytt batteri till telefon kostar 299 kr.

För ej uthämtade paket gäller följande debitering av kund:

PostNord MyPack Collect (postpaket) debiteras 200 kr.

PostNord MyPack Home (hem och företagspaket) debiteras 500 kr.

Nummerpresentation kostar 50 kr/månad och kan aktiveras eller avaktiveras enligt behov. Utskick av pappersavi, oavsett om man har autogiro eller inte, har en avgift på 50 kr/månad.

Immateriella rättigheter

Alla rättigheter, inklusive varumärken och andra logotyper, funktioner eller bilder som ingår i tjänsten tillhör Hemtel Sverige AB.

Dessa allmänna villkor gäller från 2024-01-01. Hemtel Sverige AB kan komma att ändra dessa villkor. Ändringar kommer att meddelas på www.hemtel.se