



MOBIL FÖRETAG

Tjänstebeskrivning

KUNDSERVICE PRIVAT

0770 - 910 000

kundservice@A3.se

Chatt: www.a3.se

KUNDSERVICE FÖRETAG

0770 - 910 500

foretag@A3.se



INNEHÅLL

1	Inledning	4
1.1	Nät	4
1.2	Tjänstens innehåll	4
1.3	HLR och Nummerserie	4
1.4	Utgående/Inkommande Trafik	5
1.5	Traffic Control	5
2	Funktioner Abonnemang	5
2.1	Röstbrevlåda.....	5
2.1.1	Hälsningsmeddelande.....	6
2.1.2	Vem har ringt.....	6
2.1.3	Avisering	6
2.1.4	Pinkod.....	6
2.1.5	Lyssna av från annan telefon eller utlandet.....	6
2.2	Samtal väntar.....	6
2.3	Parkering och pendling av samtal.....	6
2.4	Vidarekoppling	6
2.5	Nummerpresentation	6
2.6	Konferenssamtal.....	7
2.7	SMS	7
2.8	MMS.....	7
2.9	Videosamtal	7
2.10	Dolt nummer.....	7
2.11	Hemligt nummer	7
2.12	Spärrar	7
2.12.1	Spärr av betalsamtal	7
2.12.2	Spärr Belopp.....	7
2.12.3	Spärr Internationellt	7
3	Abonnemang.....	8
3.1	Uppgift om abonnemang	8
3.2	Användning.....	8
3.3	Kompabilitet.....	8
3.4	Kundens åtaganden	8
3.5	Avstängning av abonnemang.....	8
3.6	Erbjudande.....	9
3.7	Extra datakort.....	9
3.8	Mobil anknytning (MEX).....	9
3.9	A3 Växel	9
4	Innehållstjänster	10
4.1	Massanrop	10
4.2	Betalsamtal/Nummerupplysning	10
4.3	Minicall	10
4.4	Samhällstjänster	10
5	Samtal till utlandet	10

6	Internationell Roaming	10
6.1	Val av operatör vid roaming.....	10
7	Mobilt bredband	11
7.1	Uppgift om abonnemang	11
7.2	Användning	11
7.3	Kundens åtaganden	11
7.4	Anslutning av egen server	11
7.5	Avstängning	12
8	Mobilt LAN	12
9	Fast telefoni via mobilnätet.....	12
10	Fakturering.....	12
10.1	Pappersfaktura.....	12
10.2	E-postfaktura	12
10.3	E-faktura	12
11	Självbetjäningsportal A3 Connect	13
11.1	Inledning	13
11.2	Utformning	13
11.3	Användare & rättigheter	13
11.4	Startsidan	13
11.4.1	Detaljsidor för Mobiltelefoni samt Mobilt bredband innehåller:	14
12	Ansvarsbegränsning	14
13	Leveransinformation.....	14
14	Servicenivå.....	15
15	Uppsägning och bindningstid.....	15

1 Inledning

Av Kunden vald Tjänst och dess och innehåll och avtalstid framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

A3 är en virtuell operatör i Telias Mobila nät och får därigenom tillgång till utgående/inkommande trafik och HLR-tjänster i deras nät. Det innebär att A3 använder växlar, basstationer, radio-nät och annan utrustning i deras nät för att hantera samtal och övrig funktionalitet i mobilnätet. A3 har egna system för abonnentdata, säljstöd, orderhantering och fakturering etc.

Med 2G/3G/4G -nätet som bas erbjuder A3 mobila tjänster (i denna beskrivning benämnd som "Tjänsten") till företagskunder (i denna beskrivning benämnd som "Kunden"). Funktioner och tjänster som A3 erbjuder kunderna är en kombination av tjänster som finns i mobilnätet och producerade av A3.

1.1 Nät

Det integrerade 2G (GSM)- och 3G (UMTS)-nät ger idag en mycket bra täckning över hela Sverige – en täckning som dessutom kontinuerligt byggs ut och förbättras. Snart har nästintill hela Sveriges befolkning tillgång till 4G-nätet och på många håll uppgraderas näten till 5G för att möta mobilanvändarnas allt högre krav på mobiltelefoni.

1.2 Tjänstens innehåll

I Tjänsten ingår anslutning till mobilnätet samt internet och dess nationella och internationella kopplingar. Om vissa delar av Sverige inte täcks av 4G/5G-nätet kommer Kund automatiskt att flyttas över till 3G-nätet. Om användare är på en plats som inte täcks av 3G-nätet kommer användaren automatiskt att flyttas över till 2G-nätet (GSM-nätet).

Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns på den specifika platsen, i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och den faktiska överföringshastigheten kan variera, bl.a. beroende på antal användare som samtidigt använder nätet, nätets täckning och kapacitet.

Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer fungera felfritt utan störningar. Bandbredd eller kvalitet kan inte garanteras Kunden om Kundens utrustning är av en modell som inte stödjer Tjänsten.

1.3 HLR och Nummerserie

A3 har tillgång till tjänster som kan aktiveras per IMSI i HLR. I HLR:en kan A3 aktivera och använda IMSI-nummer ur nätägares IMSI-serie och nummersätta med egna MSISDN ur egen nummerserie eller porterade nummer.

1.4 Utgående/Inkommande Trafik

Utgående/Inkommande trafik kan utgöra tal, fax och SMS inom mobilnätet eller från mobilnätet till andra operatörers nationella fasta och mobila nät och till andra operatörers fasta och mobila nät utomlands. Det är enbart 3G/4G/5G som stödjer att en användare samtidigt kan ha ett talsamtal och en paketförmedlad datasession uppe.

1.5 Traffic Control

Med hjälp av funktionen Traffic Control kan A3 hantera och styra inkommande samtal vidare till PBX:er eller A3 molnbaserade växeltjänst. Funktioner som i vanliga fall levereras från mobilnätet övergår till att hanteras via A3:s infrastruktur. A3 använder egen infrastruktur för samtrafik gällande utgående samtalshantering.

2 Funktioner Abonnemang

Basfunktioner:

- Röstbrevlåda (mobilsvar)
- Samtal väntar
- Parkering av samtal
- Pendling mellan samtal
- Vidarekoppling
- Nummerpresentation
- Konferenssamtal
- Spärr mot betalsamtal
- Textmeddelande (SMS)
- MMS
- Videosamtal

Tilläggstjänster:

- Dolt nummer
- Hemligt nummer
- Spärrar

2.1 Röstbrevlåda

A3 Röstbrevlåda fungerar som en telefonsvarare till mobiltelefonen. För att lyssna av meddelanden eller vidarekoppla samtal till mobilsvar används ett fördefinierat telefonnummer (*kortnummer*). Första gången röstbrevlådan används finns möjligheten att spela in en personlig hälsning och välja en personlig kod. Både den personliga hälsningen och koden kan senare ändras. När terminalen är avstängd eller vid ej svar kopplas samtalet automatiskt till mobilsvar om detta aktiverats.

Funktioner i röstbrevlådan:

2.1.1 Hälsningsmeddelande

Användaren kan välja att spela in ett eget meddelande eller att en automatisk röst spelar upp en hälsningsfras.

2.1.2 Vem har ringt

Denna funktion gör att användaren får ett SMS som visar vem (vilket telefonnummer) som ringt och hamnat i röstbrevlådan.

2.1.3 Avisering

Avisering sker genom SMS.

2.1.4 Pinkod

Valbar av användaren och möjligt för användaren att ändra.

2.1.5 Lyssna av från annan telefon eller utlandet.

En användare kan ringa och lyssna av röstbrevlådan från annan telefon eller från utlandet.

2.2 Samtal väntar

Samtal väntar-funktion gör användaren uppmärksam på nya inkommande samtal när denne är upptagen i ett samtal. Detta hör användaren genom några små, korta pip och kan då välja att parkera pågående samtal och besvara det nya samtalet, eller också kan användaren avvisa samtalet.

2.3 Parkering och pendling av samtal

Parkering av samtal ger användaren möjligheten att hantera två samtal samtidigt. Om användaren blir uppringd medan denne pratar i telefonen kan användaren parkera pågående samtal och besvara det inkommande samtalet. Användaren kan också påbörja ett nytt samtal när denne parkerar pågående samtal. När användaren är färdig med samtalet kan användaren gå tillbaka till det första samtalet igen.

2.4 Vidarekoppling

Med Vidarekoppling kan användaren snabbt och enkelt vidarekoppla sina samtal, antingen till A3 Röstbrevlåda eller till ett annat telefonnummer. Användaren kan ändra sin vidarekoppling via inställningar i mobilen och företagets administratör kan ändra detta via självbetjäningssportalen Connect (se avsnitt 11) och har därigenom möjlighet att ha översikt och kontroll över samtliga användare.

2.5 Nummerpresentation

Med tjänsten Nummerpresentation kan användaren se vem som ringer på telefonens display innan denne besvarar samtalet. Om användaren har lagrat det aktuella telefonnumret i mobiltelefonens telefonlista i förväg kan användaren även se namnet på den som ringer. Nummerpresentation fungerar inte om den som ringer har ett hemligt eller dolt nummer.

2.6 Konferenssamtal

Konferenssamtal ger användaren möjligheten att hålla möten via mobiltelefon.

2.7 SMS

SMS, eller textmeddelanden, är ett enkelt sätt att sprida information då de är lätta att skicka och kommer fram utan att störa. Ett sms kan innehålla 160 tecken.

2.8 MMS

Med MMS kan du med din mobiltelefon skicka meddelanden som innehåller bilder, ljud och videoklipp.

2.9 Videosamtal

Med 3G/4G ges användaren möjlighet till videosamtal. Kräver att även telefonen stödjer denna funktion.

2.10 Dolt nummer

Om användaren vill dölja sitt eget nummer när denne ringer ett samtal, används kod # 31 # före telefonnumret. Möjlighet finns även att ha sitt nummer dolt permanent.

2.11 Hemligt nummer

Det finns funktion för att hantera och aktivera hemligt nummer.

2.12 Spärrar

2.12.1 Spärr av betalsamtal

Kunden, och användare, har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning.

2.12.2 Spärr Belopp

Kunden och användare har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra Tjänsten vid visst av Kunden eller användaren på förhand angivet belopp. De har också rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra en sådan spärrning. Detta förutsätter att begärt belopp för spärrning är en del av vid var tid gällande erbjudande och kan tillämpas av A3.

När avgiften överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden eller användaren meddelar A3 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas. A3 kan emellertid inte garantera funktionen av sådan spärr vid användning av Tjänsten utanför EU/ESS. En spärrning av vissa nummer eller på förhand fastställt belopp påverkar inte användares möjlighet att ringa nödsamtal.

2.12.3 Spärr Internationellt

Det går att aktivera spärr för dataförbrukning utanför EU/ESS på fastgivet belopp eller helt och hållet. Det finns också samtalsspärr för roaming utanför EU/ESS.

3 Abonnemang

3.1 Uppgift om abonnemang

Användare tilldelas ett mobilnummer för identifikation av användarens abonnemang. Mobilnummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat mobilnummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Användaren meddelas i sådant fall i god tid.

3.2 Användning

A3 förbehåller sig rätten att vidta åtgärder mot användning av mängden samtal samt sms/mms/mobildata som överstiger begränsning i användares abonnemang eller, om sådan begränsning inte anges, mycket kraftigt avviker från genomsnittsanvändning, som exempelvis vid nedladdning av extremt stora mängder data, orimligt långa trafiksessioner eller massanrop. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av abonnemanget, användningen av Tjänsten eller att Tjänsten eller Kunden eller enskild användare omedelbart stängs av.

3.3 Kompabilitet

A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.

3.4 Kundens åtaganden

Kunden tilldelas för varje abonnemang ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Kunden tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Tjänsten. Det åligger Kund att vara, och tillse att respektive användare är, aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas. Samt hantera SIM-kortet och koder såsom en värdehandling och 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.

Kunden är ensamt ansvarig för eventuell skada som uppkommer om Kunden valt att fränkoppla användningen av koder. Kunden är ansvarig för kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet och ska genast anmäla förlust av SIM-kortet till A3:s kundtjänst. A3 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

3.5 Avstängning av abonnemang

Avstängning utöver vad som anges i A3:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har A3 rätt att tillsvidare stänga av eller begränsa Tjänsten, eller del därav, om Kunden eller i tillämpliga fall användare:

- a) underlåter att inom angiven tid vidta åtgärd som rimligen krävs för anslutning till mobilnätet;
- b) inte anmäler förlust av SIM-kort;

- c) lämnar oriktiga personuppgifter. Om förutsättning för stängning eller begränsning inte längre föreligger ska Tjänsten på Kundens begäran återupptas mot särskild avgift enligt vid var tid gällande prislista.

3.6 Erbjudande

A3 erbjuder abonnemang med fast pris där det ingår fria samtal och sms/mms. Till det väljer användaren valfri datamängd som ska ingå i abonnemanget. Det finns även abonnemang med rörlig prissättning för samtal och sms/mms. Användaren kan precis som abonnemang med fast pris addera valfri datamängd till abonnemanget för ett fast pris eller betala för den data som förbrukas. När aktuell datamängd för fast pris är förbrukad sänks hastigheten till 32 kbit/s.

3.7 Extra datakort

Detta är ett SIM-kort som är kopplat till samma användare som huvudabbonemanget och används till att kunna skicka och ta emot data i ytterligare en annan enhet än huvudabbonemanget, t ex i en surfplatta. Datapotten som finns på mobilabbonemanget förbrukas av både SIM-kortet i telefonen och det extra datakortet som sitter i annan enhet.

3.8 Mobil anknytning (MEX)

Med tilläggstjänsten Mobil anknytning kan en användare använda sin mobiltelefon på samma sätt som användaren nyttjar en fast telefon kopplad direkt till företagsväxeln. En användare kan ta emot samtal på sitt fasta telefonnummer som kopplas av företagsväxel vidare ut till mobiltelefonen.

Även samtal direkt till mobilnumret kan styras in till företagsväxeln och detta bestäms utifrån kundens önskemål samt vad som är tekniskt genomförbart i kundens växel och kompatibilitet med teknisk lösning från A3.

Det går att använda anknytningsnummer (kortnummer) för att ringa mellan alla telefoner knutna till företagsväxeln. Tjänsten fungerar inte i utlandet.

När Mobil Anknytning är aktiverat på ett abonnemang hanteras mobila basfunktioner som röstbrevlåda och vidarekopplingar etc, av företagsväxeln eller mot avgift av A3, istället för mobilnätet.

3.9 A3 Växel

Med tilläggstjänsten A3 Växel kan mobilabbonemanget utökas med ett fast telefonnummer och integreras till A3:s molnbaserade växeltjänst. Då ingår flera funktioner som huvudnummer, kortnummer, hänvisning och menyval. En användare kan ta emot samtal på sitt fasta telefonnummer som kopplas via A3 Växel vidare ut till mobilen.

Även samtal direkt till mobilnumret kommer styras in till A3 Växel och vidare till mobilen. Alla utgående samtal från mobiltelefonen styrs till A3 Växel som kopplar upp samtalet. Alla funktioner hanteras enkelt av användare via en app och administratören hanterar inställningar via ett webbaserat gränssnitt.

4 Innehållstjänster

4.1 Massanrop

Med abonnemang från A3 går det att ringa Telias massanropstjänst som heter Telia megacall. Typiska exempel är röstningstjänster, tävlingar eller bidragsinsamling i samband med TV- eller radio-sändningar.

4.2 Betalsamtal/Nummerupplysning

A3 stödjer samtal till 0900-, 0939- eller 0944-nummer, där användaren kommer till en talsvarsutrustning eller en kundtjänst för att få information eller förströelse.

4.3 Minicall

Tjänsten Minicall är en tjänst som är enkelriktad i sitt kommunikationsflöde. Meddelanden till Minicall kan t. ex. skickas numeriskt via en vanlig telefon eller som SMS.

4.4 Samhällstjänster

Kortnummer där en kunds samtal styrs till den geografiskt lämpligaste orten.

5 Samtal till utlandet

Med A3 Mobil kan du ringa till utlandet med en prissättning per land.

6 Internationell Roaming

När en användare är i utlandet kan denne använda Tjänsten i utländska – eller andra nationella operatörers - mobilnät med vilka A3 erbjuder roaming. Det innebär att användaren ges möjlighet att använda Tjänsten i andra operatörers mobilnät enligt respektive operatörs gällande villkor samt enligt A3:s vid var tid gällande prislista. Med roamingavtalet fungerar ett abonnemang hos A3 i nästan 200 länder över hela världen. För användare som befinner sig i EU/ESS gäller samma regler som inom Sverige. Detta inkluderar även Storbritannien tillsvidare.

Utländska operatörers nät kan ha särskilda villkor för användning som avviker från A3:s villkor. Det är användarens ansvar att informera sig om de villkor som gäller vid användningstillfället.

6.1 Val av operatör vid roaming

Vanligtvis är din mobil inställd på automatisk roaming (information om detta finns i manualen till din mobiltelefon) och telefonen söker automatiskt efter åtkomst till ett mobilnät. Telefonen väljer automatiskt operatör och en användare kopplas in på det nät som har bäst täckning där användaren befinner dig. Vid automatisk roaming kan operatören ändras utan att du märker det. Detta händer dock inte under pågående samtal. En användare kan även välja operatör själv. Din mobiltelefon måste då först ställas in på manuell roaming (mer information om hur du

gör detta finns i manualen till din mobiltelefon). Vid manuell roaming söker mobiltelefonen efter operatörerna som har täckning där du är.

Internationell roaming kostar mer i vissa länder än nationell taxa i Sverige. A3 råder kund att undersöka kostnaden i landet i fråga och hos den valda roaming-operatören innan användaren beslutar att använda internationell roaming. Vid roaming inom EU/ESS gäller samma prislista och förutsättningar som när abonnemanget används inom Sverige. På abonnemang med obegränsad datavolym finns en gräns för maximal dataanvändning inom EU/ESS.

7 Mobilt bredband

Med A3 finns möjlighet att skicka och ta emot data över mobilnätet via Mobilt bredband, vilket ger en användare möjlighet att kunna arbeta där den vill, förutsatt att det finns tillgänglig täckning och kapacitet. Koppla upp en surfplatta eller dator till internet för e-post och webbsidor etc. Mobilt Bredband stödjer alla datastandarder med hastigheter upp till 100 Mbit/s. Den datahastighet du använder beror på vilken terminal du använder för att koppla upp dataförbindelsen och täckning/kapacitet där du kopplar upp dig. Tjänsten är spärrad för användning utanför Sverige.

Mobilt bredband säljs med ett abonnemang per användare, där varje användare väljer valfri fördefinierad datamängd (datapaket) på sitt mobila bredband (abonnemang). Är det flera användare på samma plats som har behov av datakapacitet, t ex ett mindre kontor, går det att addera en mobil router där flera användare kan dela på kapaciteten.

A3 erbjuder också en lösning där användare/enheter på olika lokalisationer gemensamt kan dela på en fördefinierad datamängd (datapaket). Datapaketet implementeras på en abonnent/abonnemang (huvudabonnemang) och därefter adderas antalet valfria abonnemang som ska dela på datapaketet. Fördelning av data sker solidariskt mellan abonnemangen. Lösningen omfattar möjlighet till automatisk påfyllning av data om den tar slut.

7.1 Uppgift om abonnemang

Se avsnitt 3.1

7.2 Användning

Se avsnitt 3.2

7.3 Kundens åtaganden

Se avsnitt 3.4

7.4 Anslutning av egen server

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kunden får däremot inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

7.5 Avstängning

Se avsnitt 3.5

8 Mobilt LAN

Med Mobilt LAN får medarbetare som arbetar utanför kontoret en enkel och säker uppkoppling till verksamhetens interna nätverk via mobilen eller datorn lika enkelt och säkert som om de satt på kontoret. Medarbetaren kan använda samma program och applikationer som på kontoret och behöver inga nya sätt att koppla upp sig eller några nya program. Eftersom det inte behövs några VPN-klienter för att tjänsten ska fungera krävs inga nya lösenord för användaren.

9 Fast telefoni via mobilnätet

Men denna Tjänst kan en användare ansluta ett fast telefonnummer till mobilnätet. Tjänsten hanterar inkommande och utgående samtal till fasta telefonnumret via mobilnätet. A3 tillhandahåller Tjänsten via GSM-, 3G-, 4G- och 5G-nät i Sverige. Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. Kunden kan ej använda utländska mobilnät för att ansluta till Tjänsten.

10 Fakturering

A3 erbjuder flera olika varianter av fakturering och har även lösning för EDI-fakturering.

10.1 Pappersfaktura

Fakturan skickas enligt traditionell pappersfaktura.

10.2 E-postfaktura

E-postfakturan ser ut precis som och innehåller samma information som pappersfakturan och skickas till vald e-postadress. Den öppnas med Adobe Reader och går att skriva ut. E-postfaktura beställer ni genom att fylla i e-postfakturablanketten och skicka in till oss.

10.3 E-faktura

Logga in på internetbanken, öppna och godkänn fakturan som innehåller alla betalningsuppgifter – svårare än så är det inte att betala fakturor med e-faktura. Godkänn fakturan före förfallodagen och tänk på att det är viktigt att bankkontot som debiteras har korrekt organisationsnummer. E-faktura är ett kostnadsfritt faktureringsalternativ och beställs via internetbank.

11 Självbettjäningsportal A3 Connect

11.1 Inledning

A3:s portal för självbetjäning heter A3 Connect. I den kan företagets administratör eller de användare inom företaget som tilldelats administratörsrättigheter få en översikt över sina konton och med enkelhet kunna hantera tjänster, se sina fakturor, generera rapporter och mycket annat.

11.2 Utformning

A3 Connect är ett nätbaserat system, vilket innebär att användaren endast behöver tillgång till en webbläsare samt en internetuppkoppling för att kunna få åtkomst till verktyget.

Verktygen kan nås via: <https://connect.a3.se>

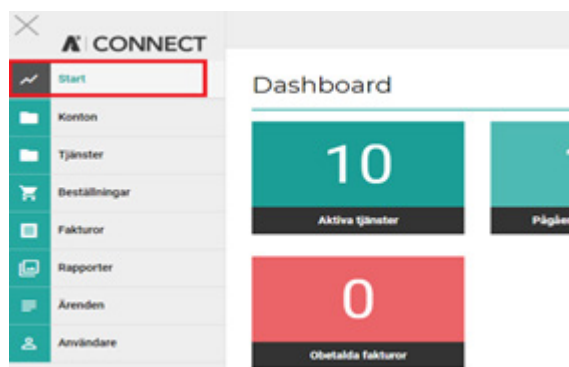
11.3 Användare & rättigheter

A3 Connect kräver inloggning med hjälp av användarnamn och lösenord. Användarnamn och lösenord är personliga. Ett konto kan ha flera användare vilket kan skapas av kontoadministratören. Beroende på användarens rättighetsnivå kan användare göra olika saker, några exempel på rättigheter en användare kan ha är:

- Se kontoöversikt
- Se tjänster
- Hantera tjänster
- Beställa tjänster
- Se fakturor
- Se/Generera rapporter
- Hantera användare och dess rättigheter

11.4 Startsidan

Användaren utgår alltid från startsidan där det går att navigera i menyn utefter vad användaren vill titta på. På denna sida visas en snabb överblick över antal tjänster, beställningar, ärende, obetalda fakturor samt driftinformation.



11.4.1 Detaljsidor för Mobiltelefoni samt Mobilt bredband innehåller:

- Grundläggande information om tjänsten
- Information om SIM-kortet
- Tilläggstjänster
- Data-, samtals- och SMS/MMS-förbrukning för inestående månad
- Data-, samtals- och SMS/MMS-trend
- Enhetsinformation
- Aktiva spärrar
- Aktiva vidarekopplingar

Exempel på information om användare i Connect

Abonnemangsinformation	Mobil Fastpris	Åtgärder
<p>Användare Testanvändare mobil ✓</p> <p>Tjänst Mobil Fastpris</p> <p>Telefonnummer 0700 - 81 22 18</p> <p>Status Aktiv</p> <p>Konto Connect Demo Account 3</p>	<p>Abonnemang</p> <p>Mobil Fastpris 20,00 kr</p> <p>Datapakett</p> <p>Mobil Data 1GB 20,00 kr</p> <p>Ingå</p> <p>Profilnamn</p>	<p>Skapa SIM-kort</p> <p>Skapa konto</p> <p>Vidarekoppling</p> <p>Vidarekoppling</p> <p>Platta till annat konto</p> <p>Fyll på data</p> <p>Ändra lösen</p> <p>Skapa brevlåda</p>
<p>SIM-kort</p> <p>MSI 340017331563433</p> <p>IMEI 8646701701964270</p> <p>IMSI 2408</p> <p>PUK 1 21110524</p>	<p>Data Denna månad Samtal/SMS Datatrend</p> <p>Kvarvarande data 0,00 GB</p>	
<p>Enhetsinformation</p> <p>MSI 01160000472220P</p> <p>Modell Motorola MOTO G 3-Dual</p>	<p>Aktiva spärrar ✓</p> <p>Detta abonnemang har inga aktiva spärrar.</p>	<p>Aktiva vidarekopplingar ✓</p> <p>Detta abonnemang har inga aktiva vidarekopplingar.</p>

12 Ansvarsbegränsning

A3 ansvarar för mobilt SIM-kort och funktioner kopplade till det (t ex möjlighet att ringa och använda data med mera). A3 ansvarar inte för mobil hård- eller mjukvara eller funktioner knutna till dessa. Undantaget gäller Tjänsten som är beskrivet under rubrik 9, där A3 ansvarar för hårdvara under garantins gällande omfattning om hårdvara är en del av Avtalet.

13 Leveransinformation

Efter ingått avtal registreras kundens beställning i A3:s leveranssystem. Kunden får då en orderbekräftelse med ett preliminärt inkopplingsdatum. Om kundens nummer ska flyttas från annan operatör skickas en porteringsförfrågan till den nuvarande operatören. I det fall att portering nekats kontaktas kund och informeras om att portering nekats och av vilken orsak. Kund får därefter kontakta befintlig operatör för att reda ut felorsaken för att sedan kontakta A3 för en ny porteringsbegäran.

När portering godkänts av befintlig operatör eller om kund beställt nytt nummer skickas SIM-kort direkt ut till kunden tillsammans med information om inkopplingsdatum och PIN- och PUK-koder, detta är kundens leveransbekräftelse.

14 Servicenivå

Servicenivå för Tjänsten enligt allmänna villkor.

15 Uppsägning och bindningstid

En uppsägning av avtal och abonnemang ska ske skriftligen. Om Kundens abonnemang för Tjänsten är ingånget för viss bindningstid har Kunden endast rätt att säga upp abonnemanget med verkan från utgången av sådan bindningstid. Om A3 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har A3 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.