

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Nät.....	3
1.2	Tjänstens innehåll.....	3
1.3	HLR och Nummerserie.....	3
1.4	Utgående/Inkommande Trafik.....	4
2	Funktioner Abonnemang.....	4
2.1	Röstbrevlåda.....	4
2.1.1	Hälsningsmeddelande.....	4
2.1.2	Vem har ringt.....	4
2.1.3	Avisering.....	4
2.1.4	Pinkod.....	5
2.1.5	Lyssna av från annan telefon eller utlandet.....	5
2.2	Samtal väntar.....	5
2.3	Parkering och pendling av samtal.....	5
2.4	Vidarekoppling.....	5
2.5	Nummerpresentation.....	5
2.6	Konferenssamtal.....	5
2.7	SMS.....	5
2.8	MMS.....	5
2.9	Videosamtal.....	5
2.10	Dolt nummer.....	6
2.11	Hemligt nummer.....	6
2.12	Spärrar.....	6
2.12.1	Spärr av betalsamtal.....	6
2.12.2	Spärr Belopp.....	6
2.12.3	Spärr Internationellt.....	6
3	Abonnemang.....	6
3.1	Uppgift om abonnemang.....	6
3.2	Användning.....	6
3.3	Kompabilitet.....	7
3.4	Kundens åtaganden.....	7
3.5	Avstängning av abonnemang.....	7
3.6	Erbjudande.....	7

4	Innehållstjänster.....	7
4.1	Betalsamtal/Nummerupplysning	8
4.2	Minicall.....	8
4.3	Samhällstjänster	8
5	Samtal till utlandet	8
6	Internationell Roaming	8
6.1	Val av operatör vid roaming	8
7	Mobilt bredband.....	9
7.1	Uppgift om abonnemang	9
7.2	Användning.....	9
7.3	Kundens åtaganden.....	9
7.4	Anslutning av egen server	9
7.5	Avstängning	10
8	Fast telefoni via mobilnätet	10
9	Fakturering.....	10
9.1	Pappersfaktura	10
9.2	E-postfaktura	10
9.3	E-faktura	10
10	Ansvarsbegränsning.....	10
11	Leveransinformation.....	11
12	Servicenivå.....	11
13	Uppsägning och bindningstid	11
14	Kreditkontroll.....	11

1 Inledning

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

Bredband2 är en virtuell operatör i Telenors Mobila nät och får därigenom tillgång till utgående/inkommande trafik och HLR-tjänster i deras nät. Det innebär att Bredband2 använder växlar, basstationer, radionät och annan utrustning i deras nät för att hantera samtal och övrig funktionalitet i mobilnätet. Bredband2 har egna system för abonnentdata, säljstöd, orderhantering och fakturering, etc.

Med 2G/3G/4G/5G -nätet som bas erbjuder Bredband2 mobila tjänster (i denna beskrivning benämnd som "Tjänsten") till företagskunder (i denna beskrivning benämnd som "Kunden"). Funktioner och tjänster som Bredband2 erbjuder kunderna är en kombination av tjänster som finns i mobilnätet och producerade av Bredband2.

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. 3G nätet monteras dock succesivt ner.

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 nätets. 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. Bredband2 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

Bredband2 har tillgång till tjänster som kan aktiveras per IMSI i HLR. I HLR:en kan Bredband2 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.

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

Bredband2 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 Bredband2 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/5G 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 Bredband2, 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 Bredband2, 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 Bredband2. När avgiften överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden eller användaren meddelar Bredband2 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas. Bredband2 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

Bredband2 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. Till onormalt högt nyttjande av data för ett obegränsat abonnemang räknas 600GB/mån.

3.3 Kompabilitet

Bredband2 ansvarar inte för kompabilitet 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 frånkoppla 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 Bredband2:s kundtjänst. Bredband2 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

3.5 Avstängning av abonnemang

Avstängning utöver vad som anges i Bredband2:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har Bredband2 rätt att tills vidare 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

Bredband2 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.

3.6.1 Villkorsstyrda Erbjudanden

Erbjudanden som är förbehållna ett villkor, exempelvis där det krävs ett visst antal abonnemang av en viss typ för att ta del av erbjudandet, kallas villkorsstyrda erbjudanden. Om ett sådant erbjudande inkluderar en rabatt som är beroende av att ett

specifikt villkor uppfylls, och detta villkor upphör att uppfyllas, kan kunden komma att faktureras fullpris för produkten eller tjänsten

4 Innehållstjänster

4.1 Betalsamtal/Nummerupplysning

Bredband2 stödjer samtal till 0900-, 0939- eller 0944-nummer, där användaren kommer till en talsvarsutrustning eller en kundtjänst för att få information eller förströelse.

4.2 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.

4.3 Samhällstjänster

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

5 Samtal till utlandet

Med Bredband2 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 Bredband2 erbjuder roaming. Det innebär att användaren ges möjlighet att använda Tjänsten i andra operatörers mobilnät enligt respektive operatörs gällande villkor samt enligt Bredband2:s vid var tid gällande prislista. Med roamingavtalet fungerar ett abonnemang hos Bredband2 i nästan 200 länder över hela världen. För användare som befinner sig i EU/ESS gäller samma regler som inom Sverige.

På abonnemang med obegränsad data tillämpar Bredband2 FUP vid nyttjande inom EU. Detta ger Bredband2 rätt att ta betalt för samtal och datatrafik som överskrider den av EU reglerade nivån. Beräkning av FUP regleras av EU och varierar med månadskostnaden för abonnemanget.

Utländska operatörers nät kan ha särskilda villkor för användning som avviker från Bredband2: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. Bredband2 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 Bredband2 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.

Bredband2 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 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. Bredband2 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.

Kunden kan ej använda utländska mobilnät för att ansluta till Tjänsten.

9 Fakturering

Bredband2 erbjuder flera olika varianter av fakturering

9.1 Pappersfaktura

Fakturan skickas enligt traditionell pappersfaktura.

9.2 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.

9.3 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.

10 Ansvarsbegränsning

Bredband2 ansvarar för mobilt SIM-kort och funktioner kopplade till det (t ex möjlighet att ringa och använda data med mera). Bredband2 ansvarar inte för mobil hård- eller mjukvara eller funktioner knutna till dessa. Undantaget gäller Tjänsten som är beskrivet under rubrik 9, där Bredband2 ansvarar för hårdvara under garantins gällande omfattning om hårdvara är en del av Avtalet.

11 Leveransinformation

Efter ingått avtal registreras kundens beställning i Bredband2: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 Bredband2 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. Aktivering av tjänsten görs av kunden i Bredband2:s självbetjäningportal.

12 Servicenivå

Servicenivå för Tjänsten enligt allmänna villkor.

13 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 Bredband2 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har Bredband2 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.

14 Kreditkontroll

Bredband2 förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om

Kunden innan avtal ingås och under avtalstiden om det finns godtagbara skäl. Bredband2 äger rätt att avböja att ingå avtal mot bakgrund av sådan information. Bredband2 har även rätt att begränsa tjänsten om kunden inte har önskad kreditscore.

Om Kund inte har önskad kreditscore kan abonnemanget ändå levereras men med spärr för allt som kan kosta extra utöver din fasta abonnemangskostnad och utlandstrafik inom EU/EES.

Det inkluderar även köp av extra surf som då endast kan köpas via digital betaltjänst.