

Tjänstespecifika villkor Tellit

Oktober 2025

Generellt

Dessa villkor gäller mellan Tell it to Mi AB, organisationsnummer 556719-6091, ("Tellit", "oss" eller "vi") och en företagskund ("Kunden" "dig" eller "du") för tjänsten ("tjänsten") som Tellit tillhandahåller Kunden enligt avtal mellan Tellit och Kunden ("avtalet").

Avtalet mellan Tellit och kunden består av (a) kundens accepterade av avtal och villkor för tjänsten på tellit.se (b) fullt genomgången registrering av tjänsten på tellit.se (c) Godkänd beställning och driftsatt tjänst av Tellit.

Genom att använda tjänsten accepterar du dessa villkor och är bunden att följa dessa. Om du inte accepterar någon del av villkoren har du inte rätt att använda tjänsten.

Växeltjänster

Grupp

En grupp är en funktion där flera användare kan svara på de samtal som kommer in på ett fastnät nummer (gruppsnummer). En grupp kan användas till exempel som företagets huvudnummer eller som ett gruppnummer för en specifik funktion eller avdelning, till exempel kundtjänst. Den kan även användas för att ta emot användares eller andra grupperes obesvarade samtal.

Tellit erbjuder både en grupp eller obegränsat antal grupper beroende på tjänst.

Huvudnummer

Du får ett nytt huvudnummer till gruppen, eller flyttar med ditt befintliga nummer.

Gruppens medlemmar

En grupp kan innehålla obegränsat antal medlemmar. Gruppmedlemmarna tillhör alltid gruppen, men kan från tid till annan själva enkelt logga in eller logga ut ur gruppen. En medlem som loggat ut ur gruppen kan inte längre ta emot samtal från gruppsnumret.

För att vara medlem i en grupp krävs att medlemmarna har Växeltjänst eller Mobila tjänster.

Hur det ringer i gruppen

Grupper kan konfigureras på valfritt sätt:

- Parallell grupp. När någon ringer in på gruppsnumret ringer det på samtliga inloggade i gruppen samtidigt.
- Ledig-längst grupp. När någon ringer in på gruppsnumret ringer det på den inloggade i gruppen som varit ledig längst.
- Sekventiell grupp. När någon ringer in på gruppsnumret ringer det på de inloggade i gruppen enligt en förvald turordning.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Kö

Grupper av typerna Parallell och Ledig-längst kan förses med valfritt antal köplatser. Den som väntar kan få ett automatiskt köbesked om vilken plats man har i kön.

- a. Ring tillbaka. Ett samtal i kö kan även få valet att lämna ett nummer att bli uppringd på. De inloggade medlemmarna får då en notifiering i mobilappen.
- b. Lämna kö. Lämna kö är en köfunktion som gör att man kan trycka en siffra för att lämna kön, exempelvis för att lämna ett röstmeddelande.

Inspelat hälsningsmeddelande

Gruppen kan förses med ett inspelat meddelande som spelas upp för den som ringer. Varje grupp kan ha olika talsvar.

- a. Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är stängd.
- b. Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är öppen.
- c. Ett speciellt meddelande för specialhändelser, till exempel jul eller påsk.

Det finns fyra olika typer av talsvar som styr vad som händer med det inkomna samtalet – och som påverkar meddelandet.

- a. Välkommen. Spelar upp ett meddelande och kopplar sedan till vald grupp.
- b. Meny. Spelar upp ett meddelande och menyval.
- c. Lägg på. Spelar upp ett meddelande och lägger därefter på.
- d. Koppla. Spelar upp ett meddelande och kopplar sedan till vald destination.

Röstbrevlåda

Varje grupp kan ha en röstbrevlåda. Notifiering om röstbrevlådans innehåll sker via e-post, där Kunden också kan lyssna på det bifogade meddelandet.

Omstyrningar

Gruppernas samtal kan styras om till valfritt nummer eller till gruppens röstbrevlåda då något av följande inträffar

- a. Ingen inloggad. När ingen medlem är inloggad i gruppen.
- b. Inget svar. När ingen av de inloggade medlemmarna kan svara inom en viss tid.
- c. Lång kö. När samtalskön är längre än ett förutbestämt antal i kö.

Mobila tjänster

Samtal

I abonnemanget ingår fria samtal inom Sverige, EU och EES upp till 5000 minuter varje månad. Betalsamtal ingår inte. Överskridande trafik debiteras.

SMS och MMS.

För abonnemanget gäller 5000 fria SMS och 1000 fria MMS i Sverige, EU och EES. Överskridande trafik debiteras.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Mobilnummer och fastnätsnummer

Tellit Mobil ger dig både ett mobilnummer och ett fastnätsnummer. Du väljer själv vilket nummer som skall visas utåt när Du ringer. När någon ringer in, fungerar båda numren lika bra för att nå dig. Antingen väljer du nya nummer, eller så flyttar vi dina befintliga nummer.

Tellit app

Genom att ladda ner Tellits appar till din mobil kan du använda växelfunktioner i din mobil.

Softphone

I abonnemanget ingår rättigheten att ladda ner Tellits softphone till din dator. Våra appar hittar du på tellit.se/app/

Med en Tellits softphone-app i datorn kan du ringa och ta emot samtal så länge det finns internetkoppling av god kvalitet. För att använda softphone krävs nätverk som är minst CAT-5, tillgänglig bandbredd på minst 100Kbit/s och en brandvägg som tillåter SIP.

Mobiltäckning

Tellit använder Telenors mobilnät. Täckning, datahastighet och tillgängligheten av de olika näten varierar, se tellit.se/tackningskarta.

Datapaket

Fri surf ingår i ditt abonnemang, upp till den nivå som framgår av ditt abonnemangsavtal. När den inkluderade surfen är förbrukad får du meddelande om detta via sms och surfhastigheten sänks markant.

Obegränsat abonnemang

I abonnemanget obegränsad surf ingår surfmängds för vad som anses vara normalt bruk för en användare. Abonnemanget får inte användas i en router eller annan enhet som distribuerar surf till fler enheter. När surfmängden överstiger 1000 GB på en månad har Tellit rätt att spärra surfen - kunden kommer kontaktas med en varning när surfen närmar sig gränsen på 1000 GB. Inom EU och EES ingår fri surf upp till 100 GB per månad.

Bindningstid

Abonnemanget har en bindningstid enligt avtal. Om avtalet inte sägs upp senast 3 månader innan bindningstidens slut förlängs avtalet med 12 månader åt gången.

SmartTalk

Abonnemanget inkluderar Smart Talk. Dessa funktioner inkluderas:

Valfri telefon. Använd mobilen, ring med datorn eller använd en bordstelefon (ej inkluderad i abonnemanget).

Stör ej. (Hänvisning). När du inte vill bli störd kan du i Tellit-appen enkelt stänga av alla inkommande samtal – men samtidigt ge ett talat besked till den som ringer om varför du inte kan svara. Du kan sätta din status med olika besked, till exempel vård av barn, semester eller möte.

Appen har en snabbknapp där du med en knapptryckning kan sätta stör ej i 30 eller 60 minuter.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Den som ringer utifrån får ett automatiskt meddelande där de får höra varför och hur länge du inte är tillgänglig, och får även möjlighet att lämna ett meddelande i röstbrevlådan.

Du väljer själv om både ditt mobilnummer och ditt fastnät nummer skall stängas av, eller om du bara vill stänga av inkommande samtal till ditt fastnät nummer.

Kalendersynkronisering av stör ej (hänvisningar). Du kan få synkronisering av dina kalenderbokningar i Office 365 så att din telefon sätts på stör ej då du har bokat ett möte i din datorkalender. Kalendersynkronisering aktiverar du på kalender.tellit.se

Status. När du är upptagen i telefon eller har angivit stör ej (hänvisning) visas Status för dina kollegor som har Tellit-appen eller softphone. Statusen visas med symboler i olika färg i appen. Status låter dina kollegor veta när du är tillgänglig, eller till exempel upptagen i telefon, i möte eller på semester.

Chatt.

I Tellit-appen kan du skicka chattmeddelande till kollegor.

Koppla.

I tellit-appen finns funktionen koppla, som flyttar pågående samtal till en annan telefon. Samtalet kan kopplas direkt, utan att ha pratat med mottagaren, eller efter att du har pratat med den du kopplar till.

Röstbrevlåda.

Röstbrevlådan tar emot meddelanden från den som ringer dig. Notis om röstbrevlådans innehåll får du via sms. För att lyssna ringer du 888 eller +46 708 222 888 från utlandet.

Personlig kö.

När någon ringer dig och du är upptagen, kan du välja att den som ringer hamnar i en kö. Den inringande får då välja på att vänta kvar eller lämna ett meddelande i röstbrevlådan.

Samtal till utlandet

Samtal till utlandet från Sverige debiteras enligt gällande prislista på tellit.se

Användande av tjänsterna utanför Sverige

Samtal, surf, sms och mms utomlands debiteras enligt gällande utlandsprislista på tellit.se/utomlands.

Extra data-SIM

Extra datasim förbrukar surf från samma pott som din ordinarie abonnemangspott. Extra data-SIM kan inte användas utomlands (roaming fungerar inte). Abonnementet får inte användas i en router eller annan enhet som distribuerar surf till fler enheter. Extra data-sim ligger kopplat till ett huvudabbonemang. Om huvudabbonemanget avslutas så konverteras Extra data-sim till ett obegränsat abonnemang, se pris och villkor för denna tjänst på tellit.se/villkor

Mobilt bredband

SIM för mobilt bredband har sin egen pott. SIM för mobilt bredband kan inte användas utomlands. (roaming fungerar inte). Abonnementet får användas i en router eller annan enhet som distribuerar surf till fler enheter, men får inte användas för återförsäljning eller distribution av surf i offentlig miljö.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Hantering slutfaktura (HSF)

Tecknas i samband med avtal och regleras som en tilläggstjänst.

Hårdvara

Tecknas i samband med avtal och regleras som en tilläggstjänst.

Leverans av Tjänst

Om inget särskilt datum meddelats Kunden, levereras Tjänsten normalt inom den tid som angivits i Avtalet. Kunden är medveten om och accepterar att leverans kan vara beroende av faktorer utanför Tellits kontroll (t ex nättillgänglighet).

Tellit har rätt att pröva möjlighet till leverans efter det att avtalet har ingåtts. Vid Kundens begäran om portering av nummer från annan operatör till Tellit, ska Tellit tillhandahålla Tjänsten senast en arbetsdag efter att överlämnande av numret har skett till Tellit.

Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att tjänst anses levererad när Tellit bekräftat leverans till Kunden.

Vid utebliven leverans av tjänst så som vid driftstörningar eller systemunderhåll är Tellit inte skyldig någon ersättning till Kunden.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Kundens användning av Tjänsterna

Kunden är skyldig att iakttä Tellits anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänst. Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda tjänsten och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Tellit eller annan.

Kundens rätt enligt Avtal eller lagstiftning (t.ex. enligt EU-förordningen om internationell roaming) att använda Tjänsten i utländska operatörs mobilnät (roaming), är begränsad till tillfälligt användande, med vilket typiskt sett ska förstås användande under en period understigande 30 dagar i följd. För det fall Kund använder tjänsten på annat sätt än tillfälligt i utländsk operatörs mobilnät, har Tellit rätt att närmare undersöka Kundens användande i syfte att utreda eventuellt missbruk. Vid sådant annat användande än tillfälligt, har Tellit rätt att spärra tjänsten från vidare användning eller att debitera särskild taxa för användande i utländsk operatörs mobilnät (roamingavgift).

Otillåten användning innefattar, men är inte begränsad till, följande:

- (a) att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Tellits kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t ex nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal;
- (b) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;
- (c) att förstöra, förvanska eller obehörigen använda information i Nätet;
- (d) att använda Tjänsten som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t ex via sms eller mms) eller på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten;
- (e) att använda Tjänst för annat än det ändamål som framgår av Avtalet (t ex genom att använda Tjänst i sådan operatörsverksamhet som är anmälningspliktig enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation eller för vidareförsäljning eller vidareupplåtelse); eller
- (e) att kränka Tellits eller tredje mans upphovsrätt

Om Kunden inte använt Tjänsten under 3 sammanhållande månader har Tellit rätt att avsluta Tjänsten helt.

Underhåll och ändring av Tjänsten

Tellit har rätt att genomföra arbete avseende underhåll, uppgraderingar, reparationer etc, även om Tjänsten påverkas av sådant arbete. Tellit ska genomföra sådant arbete på sådant sätt att störningar och olägenheter för Kund minimeras.

För det fall att Kunden önskar göra en ändring av Tjänsterna, såsom upp- och nedgradering, flytt eller nedläggning ska Kunden skicka en förfrågan till Tellit, varpå Tellit ska tillhandahålla en offert där pris och leveranstid för den begärda ändringen framgår.

Tellit har rätt att vidta ändringar och uppdateringar av Tjänsterna, Tjänstevillkoren, Beställningsvillkor och andra specifika villkor i Avtalet. Sådana ändringar och modifieringar kan medföra att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden ansvarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Tellit. Om inte annat avtalats, har Tellit rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Ansvar för information

Tellit ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Tellit. Tellit ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Tellits hemsida, personlig hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internet-aktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

Tellits behandling av Personuppgifter

Med "Kunduppgifter" avses Kundens kund- och trafikuppgifter samt användarnas personuppgifter, t ex namn, adress, personnummer, organisationsnummer, uppgifter om använda kommunikationsnät och omfattningen därav, uppgifter om ingångna avtal och Tjänster, samt om Kundens användning av dessa.

För de Kunduppgifter som krävs för att Tellit skall kunna tillhandha hålla tjänsten enligt avtal är Tellit personuppgiftsansvarig. Kunden ansvarar för att denne har laglig grund för insamlingen av detta data, att uppgifterna är korrekta och för att lämna dessa uppgifter till Tellit inför driftsättning. Informationen som Tellit är personuppgiftsansvarig för är:

- * användares mobiltelefonnummer och fastnät nummer
- * identifierare för mobilabonnemang (IMSI (mobilabonnemangsidentifierare), lokaliseringsinformation på mobil device, IMEI (Mobil device ID), ICC (SIMkortsidentifierare), MAC adress (Mobil device identifierare))
- * användares IP-adress till SIP-telefoner (mjukvarutelefoner eller hårdvarutelefoner)
- * Kundens faktureringsinformation såsom organisationsnummer (personnummer för enskild firma eller privatperson), adress och påskrivet avtal/beställning.
- * samtalsinformation för eventuell trafikdebitering.
- * geopositionering i förekommande fall

Utöver de kunduppgifter som Tellit är personuppgiftsansvarig för kan kunden tillföra ytterligare personuppgifter till Tellits tjänst för att förhöja användbarheten. Dessa personuppgifter är kunden själv personuppgiftsansvarig för och Tellit är personuppgiftsbiträde och behandlar dessa personuppgifter på uppdrag av kunden. Exempel på information som kunden kan tillföra är:

- * Medarbetares personuppgifter såsom hemtelefonnummer, e-postadress och andra personuppgifter kan tillföras Kontaktboken
- * Externa personers personuppgifter kan tillföras Kontaktboken

I de fall Tellit är personuppgiftsansvarigt respektive personuppgiftsbiträde skall Tellit agera i enlighet med rådande dataskyddsförordning. Tellit har rätten att använda underbiträden i sin personuppgiftsbehandling. Tellit förbinder sig att hantera personuppgifters sekretess, att lagring av personuppgifter har laglig grund, att inte använda personuppgifter på annat sätt än vad som beskrivs i dessa villkor såvida inte annan lagstiftning kräver att informationen lämnas ut, att bistå kunden när denne är personuppgiftsansvarig att vid personuppgiftsincident.

För att fullfölja avtalet med kunden använder Tellit underleverantörer som i rollen av underbiträde behandlar personuppgifter för Tellits räkning. Underleverantörer kan i förekommande fall tillföra ytterligare uppgifter till Tellit. Dessa underleverantörer är Svea Billing, Svea Ekonomi, Meridix och Telenor. Kunden samtycker att Tellit behandlar Kunduppgifterna för kommunikation med Kunden och användarna samt för marknadsföring av Tellits varor och tjänster via exempelvis e-post eller SMS/MMS.

Vidare kommer namn, adress, nummer och annan identifikation att lämnas ut till nummerupplysningsföretag för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte begärt att Kunduppgifterna inte ska lämnas ut eller begärt hemligt nummer. Vid samtal till nummerupplysningsföretaget kan Tellit dock inte hindra att numret syns hos denne. Tellit kan inte hindra att numret (eller annan Kunduppgift) syns hos mottagaren vid SMS-, video-, MMS- och WAP-kommunikation samt betalsamtal.

Tellit har rätt att avidentifiera information som direkt eller indirekt kan hänföras till fysisk person om Tellit bedömer detta nödvändigt för att uppfylla krav enligt lag eller myndighetsbeslut.

forts. Tjänstespecifikas villkor Tellit

Kunden ansvarar för att informera användarna om Tellits behandling av personuppgifter enligt detta Avtal, samt för att inhämta de samtycken från användarna (bolag, anställda, konsulter och andra användare) som krävs för Tellits behandling av Kunduppgifter enligt detta Avtal. Skulle någon användare vilja återkalla sitt samtycke för personuppgiftsbehandling med syfte att sköta kundkommunikation kan denne kontakta Tellits kundsupport.

Tellit kommer att behandla Kunduppgifterna för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden och användarna enligt Avtalet, t ex för tillhandahållande av Tjänst och eventuella andra tjänster, för administration, kundservice, fakturering, kvalitetsarbete, statistik, marknads- och kundanalys, affärsutveckling, bokföring, registervård, information till Kunden och för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut. Lagring av personuppgifter hos Tellit sker under följande laglig grund: Avtal (upprätthållande av avtalets tjänster), Legal skyldighet (Tellits skyldighet till bokföring) och Samtycke (för kundkommunikation och marknadsföring). Personuppgifter lagras upp till 1 år efter avslutat avtal. Tellits personuppgiftsombud nås genom privacy@tellit.se. Läs mer om kunden rättigheter här: www.tellit.se/rattigheter/.

Tellit kommer att behandla Kunduppgifterna för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden och användarna enligt Avtalet, t ex för tillhandahållande av Tjänst och eventuella andra tjänster, för administration, kundservice, fakturering, kvalitetsarbete, statistik, marknads- och kundanalys, affärsutveckling, bokföring, registervård, information till Kunden och för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut. Lagring av personuppgifter hos Tellit sker under följande laglig grund: Avtal (upprätthållande av avtalets tjänster), Legal skyldighet (Tellits skyldighet till bokföring) och Samtycke (för kundkommunikation och marknadsföring). Personuppgifter lagras upp till 1 år efter avslutat avtal. Tellits personuppgiftsombud nås genom privacy@tellit.se. Läs mer om kunden rättigheter här: www.tellit.se/rattigheter/.

Ändringar och tillägg

Tellit har rätt att, oavsett skäl, vid de tidpunkter som Tellit bestämmer, ändra villkoren i Avtalet, med iakttagande av de villkor som anges nedan. Ändring av villkor ska publiceras på Tellits hemsida senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Tid för meddelanden avseende de ändringarna av nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst särregleras i punkten nedan.

Vid ändring som är till nackdel för Kunden gäller, i fråga om Tjänster för vilka bindningstid har avtalats, att ändringen träder i kraft den dag bindningstiden upphör. Det sagda gäller dock inte ändringar som föranleds av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning. Sådana ändringar kan träda i kraft även under gällande bindningstid, enligt vad Tellit meddelar från fall till fall. Kundens rätt att i så fall säga upp avtalet framgår av punkten nedan. Vid ändring som är till nackdel för Kunden äger Kunden – oavsett om bindningstid har avtalats – rätt att säga upp Avtalet på följande villkor: Tel. 020 120 28 82. www.tellit.se

Om Tellit har meddelat Kunden om ändringen senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft äger Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag ändringen träder i kraft, under förutsättning att Kundens uppsägning är Tellit tillhanda senast en (1) dag före den dag ändringen träder i kraft. Om Kunden emellertid inte säger upp Avtalet – eller om uppsägningen inte är Tellit tillhanda inom föreskriven tid – anses Kunden ha accepterat ändringen.

Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Tellit. Om inte annat har avtalats särskilt har Tellit rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas Kunden i god tid. Sådan ändring träder i kraft den dag Tellit meddelar från fall till fall, oaktat reglerna i punkt 18.3 ovan. Ändring enligt denna punkt ska inte utgöra giltig grund för uppsägning av Avtalet enligt punkten ovan.

Om inte annat särskilt anges ovan eller i Avtalet i övrigt ska ändringar och tillägg till Avtalet upprättas skriftligen för att kunna göras gällande mellan parterna

Tvist och tillämplig lag

Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.

Tvist i anledning av Avtalet ska i första hand lösas genom en frivillig överenskommelse mellan Parterna. Om Parterna inte kan enas inom ramen för en sådan överenskommelse ska tvist i anledning av detta Avtal slutligen avgöras i Blekinge tingsrätt.