

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 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 (gruppnummer). 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 gruppers 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 gruppnumret.

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:

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

forts. Allmänna 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.

- 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.
- 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.

- Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är stängd.
- Ett meddelande som spelas då gruppen (dvs företaget, avdelningen etc) är öppen.
- 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.

- Välkommen. Spelar upp ett meddelande och kopplar sedan till vald grupp.
- Meny. Spelar upp ett meddelande och menyval.
- Lägg på. Spelar upp ett meddelande och lägger därefter på.
- 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

- Ingen inloggad. När ingen medlem är inloggad i gruppen.
- Inget svar. När ingen av de inloggade medlemmarna kan svara inom en viss tid.
- 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.

Mobilnummer och fastnät nummer

Tellit Mobil ger dig både ett mobilnummer och ett fastnät nummer. 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.

forts. Allmänna villkor Tellit

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.

Tellit har rätt att begränsa användning av Tjänsten om kunden använder Tjänsten 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;

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.

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

forts. Allmänna villkor Tellit

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). Abonnemanget får inte användas i en router eller annan enhet som distribuerar surf till fler enheter. Extra data-sim ligger kopplat till ett huvudabonnemang. Om huvudabonnemanget 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). Abonnemanget 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.

Hantering slutfaktura (HSF)

Tecknas i samband med avtal och regleras som en tilläggstjänst.

forts. Allmänna villkor Tellit

Hårdvara

Tecknas i samband med avtal och regleras som en tilläggstjänst.