Allmänna villkor – Konsument

Hallon är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som behövs för att vi ska kunna tillhandahålla dina tjänster enligt Avtalet. Du kan läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter på www.hallon.se/gdpr. Här informerar vi dig om vilka behandlingar som sker, för vilka ändamål, på vilken legal grund och hur länge personuppgifterna sparas. Vi informerar dig även om hur du kan påverka behandlingen genom att utöva dina rättigheter, till exempel rättelse, radering, invändningar och portabilitet. Här finns också information om hur du kan kontakta oss med frågor om personuppgiftshantering samt vem du kan vända dig till om du inte är nöjd med vår hantering. Då vi kontinuerligt utvecklar Hallons verksamhet, kan informationen kring personuppgiftshanteringen komma att ändras. Det är därför viktigt att du regelbundet håller dig uppdaterad genom att besöka oss på www.hallon.se/gdpr.

Dessa Hallons allmänna villkor Konsument gäller från 9 november 2026 och tills vidare. Villkoren gäller mellan Hallon och dig som använder dig av Hallons Tjänster eller köper Produkter från Hallon. I p. 15 finns definitioner av ett antal viktiga ord och uttryck.

1 Vem är vem

När Hallon i dessa villkor använder begreppen: (a) ”Hallon” eller ”vi”, menar vi Hi3G Access AB, 556593-4899, verksamt under varumärket Hallon. (b) ”du”, ”dig” eller ”din/ditt/dina” menar vi dig som är Hallons kund, fysisk, myndig privatperson.

2 Ditt avtal

2.1
Ditt avtal med Hallon om att vi ska tillhandahålla Tjänster, och/eller i förekommande fall Produkter, kallas i fortsättningen ”Avtalet”.

2.2
Avtalet är personligt för dig. Det innebär att du ansvarar för att Avtalet följs och att du inte utan skriftligt tillstånd från Hallon överlåter några rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till någon annan.

2.3
Avtalet består av: (i) avtal om köp av Tjänst eller Produkt, (ii) vid var tid gällande prislistor med tjänstespecifika villkor som bifogas Avtalet eller som du hittar på www.hallon.se (för dokumentation, framtida användning och oförändrad återgivning är det viktigt att du laddar ner sådana prislistor och villkor), (iii) dessa allmänna villkor, (iv) kreditavtal jämte avtalsvillkor för Hallon Delbetalning (i förekommande fall), och (v) den avtalssammanfattning som i tillämpliga fall tillhandahålls enligt 7 kap. 1 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation (”LEK”). Om det finns inbördes motstridigheter i ovanstående handlingar gäller (i) i första hand, (ii) i andra hand o.s.v. Utöver vad som anges i dessa allmänna villkor kan speciella bestämmelser gälla i samband med ett visst erbjudande. Sådana speciella bestämmelser har företräde framför dessa allmänna villkor.

2.4
Avtalet reglerar inte köp av varor, tjänster eller Innehåll från andra företag som görs med hjälp av Tjänster och/eller Produkter och/eller Hårdvara. Vid sådana köp ingås avtal med företaget som levererar varan, tjänsten eller innehållet.

2.5
Dessa allmänna villkor är tillämpliga även på dina framtida köp om inte annat särskilt avtalas.

3 Avtalets giltighetsperiod och ångerrätt

3.1
Avtalet är ingånget när Hallon bekräftat ditt köp (vilket t.ex. kan ske uttryckligen eller genom att vi tillhandahåller Tjänsterna och/eller Produkterna du beställt).

3.2
Om Avtalet omfattar köp av mobil- och/eller bredbandsabonnemang och du inte tillhandahålls en avtalssammanfattning före tidpunkten som beskrivs i p. 3.1, så är Avtalet ingånget när du har tillhandahållits avtalssammanfattningen, och det första som sker av att

(i) du tagit emot Produkterna;

(ii) att du börjar använda Tjänsterna;

(iii) på annat sätt bekräftat Avtalet; eller

(iv) fem dagar förflutit från erhållen orderbekräftelse

3.3
Avtal kan tecknas: (i) med Bindningstid om tolv eller tjugofyra månader och löper därefter tills vidare; eller (ii) utan Bindningstid, där Avtalet löper tills vidare (förnyas för en kalendermånad i taget). Se även p. 10.1.

3.4
Då du sluter avtal med Hallon på distans, t.ex. via www.hallon.se, har du enligt lag ångerrätt. Om du ångrar ett avtal som inkluderar Produkter ska du meddela Hallon detta inom 14 dagar från det att du tog emot Produkten. Inom 14 dagar efter sådant meddelande ska du sända tillbaka Produkten. Hallon kan skicka med en fraktsedel för detta ändamål och kommer i sådana fall fakturera dig för fraktkostnaden. Om du vill ångra ett avtal som endast avser Tjänster, ska du meddela Hallon detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, enligt p. 3.1-3.2. Du kan utöva din ångerrätt genom att använda Hallons ångerfunktion. Ångerfunktionen finns på www.hallon.se, Mina sidor och i Hallons app. Standardformulär för utövande av ångerrätt finns på www.kov.se. Om värdeminskning sker till följd av att du under ångerfristen hanterat Produkten i större omfattning än vad som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper och funktion, är du skyldig att stå för den kostnad som värdeminskningen innebär för Hallon (upp till 100%).

3.5
Om du har börjat använda Tjänsterna innan du utövar ångerrätten är du skyldig att ersätta Hallon för kostnaden för sådant användande.

4 Ändringar av avtalet

4.1
Hallon har rätt att göra ändringar i Avtal. Ändringar som är till nackdel för dig informerar vi om (t.ex. via SMS) minst en månad innan ändringen träder ikraft. Du har rätt att säga upp Avtalet i enlighet med p. 10.1. Om du i stället fortsätter använda Tjänsterna efter ändringens ikraftträdande tolkar vi det som att du accepterar förändringen.

4.2
Om abonnemanget löper med Bindningstid, får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för dig verkan tidigast vid utgången av Bindningstiden. Hallon har dock rätt att ändra villkor med ikraftträdande under gällande Bindningstid om ändringen:

(i) enbart är till din fördel;

(ii) är av rent administrativ karaktär och inte får några negativa konsekvenser för dig;

(iii) krävs på grund av myndighetsbeslut eller för att Hallon ska kunna uppfylla gällande lagstiftning; eller

(iv) föranleds av omständigheter som Hallon inte rår över eller kunnat förutse

4.3
Om Hallon ändrat villkoren har du rätt att säga upp Avtalet inom tre (3) månader från underrättelsen om villkorsändring, men tidigast med verkan från det datum då förändringen träder i kraft. Rätten till uppsägning gäller dock inte avseende de ändringar som beskrivs i p. 4.2 (i-iv).

hallon

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65

4.4
Du får inte göra ändringar i dessa allmänna villkor. I det fall du gjort ändringar så är sådana ändringar utan verkan.

4.5
Om en Tredjepartstjänst upphör så har Hallon rätt att upphöra med att leverera tjänsten. Hallon kommer i så fall informera dig senast en månad innan tjänsten upphör. Denna p. 4.5 gäller dock inte i förhållande till digitala Tredjepartstjänster om dessa ingår i köpet av Hårdvara.

5 Vad du får av hallon

5.1
Vi öppnar ett abonnemang åt dig och förser dig med ett telefonnummer och ett SIM-kort såsom tillämpligt, för möjliggörande av uppkoppling till Nätverket och Roaming för nyttjande av Tjänsterna och om så beställt, Produkter. Dessa skickas till din folkbokföringsadress. Om du har mobilnummer sedan tidigare som ska flyttas över till abonnemang hos Hallon (s.k. nummerportering), kontakta oss så hjälper vi dig. Hallon accepterar nummerportering av telefonnummer om det inte finns hinder för nummerportering.

5.2
När ditt abonnemang öppnats får du tillgång till Tjänsterna enligt den abonnemangsform och det erbjudande som du valt. Nyttjande av Tjänsterna kräver Hårdvara.

5.3
På Mina Sidor kan du kontinuerligt följa din förbrukning av datamängd. Du får också information via SMS till ditt telefonnummer hos Hallon när 80 % av den inkluderade datamängden är förbrukad samt när inkluderad datamängd är slut.

5.4
Hallon tillhandahåller Tjänsterna enligt den abonnemangsform och det erbjudande som du valt. För att kunna använda Tjänsterna krävs Hårdvara. För vissa av Tjänsterna gäller abonnemangsspecifika eller tjänstespecifika villkor som du måste ta del av och följa när du använder Tjänsterna ifråga (vissa Tjänster och tilläggstjänster är endast nationella). Aktuella villkor finns på Mina Sidor eller www.hallon.se eller bifogat dessa allmänna villkor.

5.5
För att ha rätt att använda Roaming ska du ha din normala hemvist i Sverige eller åtminstone frekvent och i väsentlig omfattning befinna dig i Sverige. Hallon kan begära att du skriftligen styrker detta genom ex. folkbokföringsintyg, skatteutdrag eller utbildningsbevis. Hallon har rätt att ta ut en tilläggsavgift för din användning av Roaming om Hallon bedömer att ingivet underlag inte är tillräckligt.

5.6
Om du har frågor och/eller behöver hjälp med Tjänsterna kan du kontakta Hallon via chat på hallon.se eller maila vår kundservice på kundservice@hallon.se.

Begränsningar och avbrott i Tjänsterna

5.7
Kvaliteten på Tjänsterna är beroende av ett flertal faktorer såsom täckning, avstånd till basstation, belastning, Hårdvara, avtalad inkluderad datamängd, avtalad maxhastighet för datatrafik, m.m., vilket t.ex. kan påverka möjligheterna att strömma högupplöst video eller överföra stora filer Aktuella täckningskartor och normalhastigheter hittar du på www.hallon.se. Angivna normalhastigheter är ett beräknat genomsnitt för hela Nätverket och inte en garanti om viss hastighet. Hallon garanterar inte någon lägsta tjänstekvalitetsnivå eller särskilda kvalitetsparametrar för Tjänsterna.

5.8
Vissa Tjänster inkluderar inte IP-telefoni och användning av liknande tjänster, se www.hallon.se.

5.9
Det kan finnas situationer då Tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller då kvalitet, hastighet och kapacitet påverkas. Sådana fall är t.ex.:

(i) när Hallon behöver uppgradera, underhålla eller utföra annat arbete på Nätverket eller Tjänsterna;

(ii) vid Roaming;

(iii) om Hårdvaran är av en modell som inte stödjer Tjänsterna i fråga;

(iv) på grund av omständigheter som ligger utanför Hallons kontroll t.ex. förhållanden som har att göra med Hårdvara, kapacitetsbrister, avstånd till basstation, avbrott i tjänster från Hallons underleverantörer eller andra operatörer, fel i andra kommunikationsnätverk, antalet användare som använder Tjänsterna, trafikmängd, väderproblem eller radioskugga p.g.a. bebyggelse eller geografisk struktur såsom terräng, tunnlar eller andra fysiska hinder;

(v) om en säkerhetsincident inträffar i verksamheten då Hallon vidtar nödvändiga åtgärder för att skyndsamt återställa Tjänsternas funktion till normalläge samt reducera eventuell skada eller negativa följder av händelsen. Beroende på typ och orsak till säkerhetsincident så kan olika åtgärder bli aktuella, t.ex. begränsning av Tjänsterna eller omdirigering av trafik; eller

(vi) då Hallon vidtar begränsningar och styrning av trafik i Nätverket för att hindra säkerhetsbrister och säkerställa en bra kundupplevelse. Detta kan komma att påverka kvaliteten på vissa Tjänster, t.ex. kan vissa realtidsberoende tjänster såsom rösttelefoni och andra tjänster som ställer särskilda krav på optimerad kvalitet komma att prioriteras framför annan trafik vid överbelastning av Nätverket.

Punkterna (i)-(vi) ovan beskriver omständigheter som kan påverka användningen av Tjänsterna.

5.10
I vissa fall kan Hårdvara behöva uppdateras eller uppgraderas för att Tjänsterna ska fungera på bästa sätt, t.ex. av säkerhetsskäl eller vid nytillkomna eller förändrade Tjänster. Hallon förbehåller sig rätten att uppdatera routrar som köpts från Hallon. Hallon har rätt att begränsa tillgängligheten av Tjänsterna i den omfattning som är nödvändig på grund av utbyggnad eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Hallon ska i sådant fall söka minimera avbrottstiden och vidta de åtgärder som krävs för att du ska vållas minsta möjliga olägenhet. Hallon kommer i största möjliga mån informera dig om planerade avbrott.

Pausa Tjänsterna – abonnemang utan Bindningstid

5.11
Om du har ett abonnemang utan Bindningstid kan du, vid ett (1) tillfälle per 12 månaders period (räknat från eventuellt senaste återaktiveringsdatum), begära att Hallon Pausar Tjänsterna. Vid Paus stängs Tjänsterna av i sin helhet såväl för utgående och inkommande trafik och för köp (nödsamtal, gratissamtal fungerar fortsatt). Du kan när som helst avbryta din Paus och begära att Hallon återaktiverar ditt abonnemang.

5.12
För Paus som överstiger sex (6) månader för mobilabonnemang och fyra (4) månader för mobilt bredband tillkommer en månadskostnad för att upprätthålla Pausen. Vid var tid gällande månadskostnad hittar du på www.hallon.se.

5.13
Eventuell surf du sparat vid tidpunkten för Pausen kvarstår då Tjänsterna återaktiveras.

6 Dina skyldigheter

6.1
Du ansvarar för att Hårdvara, SIM-kort, PIN-kod och Säkerhetskoder förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Hallon har rätt att spärra ett förlorat SIM-kort och/eller ta ut en avgift då förlorat SIM-kort ersätts med ett nytt. Du får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera ditt SIM-kort eller Hårdvara.

6.2
Du bör så snart som möjligt efter upptäckten meddela Hallon om SIM-kortet (antingen separat eller tillsammans med Hårdvara) tappas bort eller blir stulet, eller om du misstänker att någon obehörig haft tillgång till PIN-kod eller Säkerhetskoderna.

Ansvarsfull användning av Tjänsterna

6.3
Du får endast använda Tjänsterna: (i) i enlighet med och för det ändamål som framgår av Avtalet, och (ii) för privat bruk, d.v.s. du får inte sälja vidare eller på annat sätt kommersialisera Tjänsterna.

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65

6.4
Du får inte använda Tjänsterna, eller låta någon annan använda Tjänsterna, för olagliga eller oetiska ändamål eller på ett sätt som ger upphov till skada eller annan olägenhet för Hallon eller tredje man. Exempelvis får du inte använda eller tillåta någon annan att använda Tjänsterna: (i) för bedräglig eller olaglig verksamhet, (ii) för att kopiera, lagra, modifiera, skicka vidare eller publicera Tjänsterna eller deras Innehåll, utom när vi skriftligen har tillåtit det, (iii) på något annat sätt som kränker någons rättigheter, t.ex. upphovsrätt eller annan immateriell rättighet, (iv) för att skicka, avsiktligt motta eller ladda ner något som är hotande, stötande, trakasserande eller på annat sätt olagligt, (v) för att kringgå säkerhetsanordningar, (vi) på sådant sätt att det kan skada eller störa Nätverket eller någon annans nätverk eller system, (vii) på ett sådant sätt att Hallon eller Hallons kunder drabbas negativt eller genom ett användarmönster som mycket kraftigt avviker från det som anses vara ett normalt användarmönster (t.ex. genom s.k. massutskick (”spam”) eller onaturligt stort antal betalsamtal, (viii) spridning av datavirus och/eller andra skadliga program och funktioner till andra användare (ix) onaturligt stora datamängder och orimligt långa datasessioner jämfört med en genomsnittlig användning av Tjänsterna, eller (x) för att skaffa dig tillträde till någon annans dator eller nätverk utan att först ha fått godkännande för det.

6.5
Om ditt användande strider mot p. 6.4 och/eller om användandet inom en kalendermånad överstiger den i prislistan inkluderade datamängden eller fair usage- användningen, förbehåller sig Hallon rätten att spärra eller begränsa Tjänsterna eller dataanvändningen alternativt sänka överföringshastigheten. Mer datamängd kan köpas till vid behov enligt vid var tid gällande prislista. Vid nästa månadsskifte erhålls ny datamängd alternativt återställs hastigheten igen.

6.6
I de fall Tjänsterna kan användas utomlands kan det finnas särskilda villkor som måste följas t.ex. måste du följa det besökta landets lagar rörande hur Tjänsterna får användas.

6.7
För vissa abonnemang tillämpar Hallon en begränsning av hur stor mängd Roamingdata inom EU/EES samt i tredje land som omfattas av vid var tid gällande associeringsavtal med EU du får använda till ditt nationella pris. Mängden Roamingdata motsvarar minst dubbelt så stor datamängd som den som erhålls om man delar det sammanlagda slutkundspriset, exklusive mervärdesskatt, med datamängden för hela faktureringsperioden med den maximala grossistavgiften för reglerade dataroamingtjänster. I syfte att motverka missbruk och onormal användning av Roaming kan Hallon komma att kontrollera ditt användarmönster. För att säkerställa att din användning endast begränsas vid missbruk och onormal användning sker kontrollen över en tidsperiod om fyra månader under vilken bland annat din konsumtion (ex. användning av Roaming och eventuell nationell inaktivitet kombinerad med Roaming) och din närvaro observeras. Det är inte heller tillåtet att använda flera SIM-kort parallellt medan du använder Roaming. Om din användning av Hallon bedöms vara ett missbruk eller onormal kommer Hallon att meddela dig detta samt informera dig om möjligheten att inom två veckor förändra ditt beteendemönster eller öka din nationella närvaro. Om ditt beteende inte förändras har Hallon rätt att ta ut en tilläggsavgift för din användning från det att du mottog meddelandet tills dess att Hallon bedömer att ditt beteendemönster är förändrat. Det är inte tillåtet att återförsälja Tjänsterna till fysisk eller juridisk person som inte har sin normala hemvist i Sverige eller åtminstone frekvent och i väsentlig omfattning befinner sig i Sverige, om så sker har Hallon rätt att stänga av berörda abonnemang och Tjänster.

6.8
Du är ansvarig för allt Innehåll som skickas eller laddas hem då Tjänsterna används. Du får inte skicka eller avsiktligt ladda hem: (i) material som är upphovsrättsligt skyddat (gäller inte om du har erforderligt tillstånd) eller som har olagligt Innehåll, (ii) Innehåll som är av så stor omfattning att det ger upphov till störningar i Hallons nät eller skapar problem för andra användare som försöker få tillgång till Tjänsterna, (iii) t.ex. massutskick (”spam”), kedjebrev eller andra utskick som besvärar andra användare, (iv) datavirus och/eller andra skadliga program och funktioner, (v) material som manipulerats så att det framstår som att det skickats från någon annan än den egentliga avsändaren, eller (vi) strider mot lag eller mot myndighetsföreskrift eller -beslut.

6.9
Du måste samarbeta med Hallon för att säkerställa din och Hallons säkerhet och du måste följa Hallons instruktioner vad gäller abonnemanget och Tjänsterna.

6.10
Vid allvarligt brott mot Avtalet har Hallon rätt att omedelbart stänga av abonnemanget och Tjänsterna helt eller delvis. Om Tjänsterna används för brottslig verksamhet är det Hallons policy att polisanmäla detta.

7 Ditt betalningsansvar och betalning

7.1
Hallon tillhandahåller abonnemang för Tjänster; mobil telefoni och mobilt bredband (se p. 7.2-0) samt kontantkort (se p. 7.9-7.10) samt Produkter (se p. 7.11). Under p. 7.13-7.16 finner du övriga bestämmelser hänförliga till betalning av Tjänsterna och Produkter.

Abonnemang – mobil telefoni och mobilt bredband

7.2
Du är skyldig att betala alla avgifter för användning av Tjänsterna som påförs abonnemanget oavsett om du konsumerat alla röstminuter, SMS/MMS eller datamängd i ditt abonnemang.

7.3
Om du uppsåtligen eller genom vårdslöshet ger någon annan tillgång till Tjänsterna är du betalningsskyldig för de kostnader som uppstår. Om SIM-kortet förlorats, tappats bort, blivit stulet, eller om du misstänker att någon haft tillgång till din PIN-kod eller dina Säkerhetskoder, ska du omedelbart vid upptäckten kontakta Hallon så att vi kan spärra SIM-kortet. Transaktioner som görs efter det att du gjort en sådan anmälan är du betalningsskyldig för bara om du handlat bedrägligt. Om Tjänsten använts för köp av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Hallon om betalningsförmedling, är du betalningsansvarig för sådant köp.

7.4
Betalning för Tjänsterna sker genom att du vid beställningstillfället väljer antingen (i) att registrera ett betal- eller kreditkort (se p.7.7), eller (ii) att betala mot faktura (se p. 7.8). Avgifter och kostnader framgår av den vid avtalstillfället gällande prislistan.

7.5
I de fall du beställer tilläggstjänster, använder Tjänsterna utomlands i annan operatörs nät, eller använder tjänster som inte ingår i grundabonnemanget så betalar du för dessa i efterskott (vid nästa debitering av Kortet eller på nästa förskottsfaktura).

7.6
På din begäran kan Hallon avgiftsfritt spärra vissa nummer eller sådana typer av utgående samtal eller sms-meddelanden som har förhöjd taxa.

7.7 Betal- eller kreditkort.

a) Väljer du betal- eller kreditkort godkänner du därigenom att Hallon månadsvis i förskott debiterar Kortet utifrån din specifikation samt vid avtalstillfället gällande prislista. Betalning för vid beställningstillfället kvarvarande del av då innevarande månad debiteras Kortet i samband med beställningen.

b) Det belopp som debiteras Kortet anges på din specifikation (skickas till din registrerade mailadress). Betalning anses fullgjord när den kommit Hallon tillhanda. Du ansvarar för att det på Kortet finns tillräckliga medel för att betalning ska kunna utföras. Om det inte finns täckning på Kortet så skickar vi påminnelse via mail och SMS till ditt telefonnummer hos Hallon.

c) Om du trots påminnelse inte betalar fakturan har Hallon rätt att spärra eller begränsa Tjänsterna, ta ut ersättning för påminnelseavgift och inkassokostnad och stänga abonnemanget. Att Tjänsten avbryts hindrar dig inte från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal. När du har betalat de obetalda beloppen öppnar vi Tjänsterna. Vid öppnandet har Hallon rätt att ta ut en avgift. Om du har reklamerat inom skälig tid (se p. 7.13) och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, beviljar Hallon, på din begäran, anstånd med betalning av det tvistiga beloppet tills dess att Hallon utrett ärendet eller tvisten avgjorts. Under sådan anståndstid debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som du slutligt blir skyldig att betala.

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65

d) Om du har valt ett betal- eller kreditkort för din betalning och påförda avgifter, genomförda köp eller din skuld till Hallon överstiger ert normala användande har Hallon rätt att mellan ordinarie faktureringstillfällen genomföra en omgående debitering av Kortet motsvarande beloppet. Om det vid sådan tidpunkt saknas tillräckliga medel på Kortet spärras eller begränsas Tjänsterna till dess att Hallon erhållit full betalning. För att förekomma att Tjänsterna stängs av bör du kontakta Hallon och informera om att din skuld kan komma att öka t.ex. vid en utlandsvistelse.

7.8 Förskottsfaktura.

a) Väljer du förskottsfaktura skickar Hallon till din registrerade mailadress, i början av varje månad, en förskottsfaktura (inklusive specifikation) för Tjänsterna utifrån vid avtalstillfället gällande prislista. Betalning för vid beställningstillfället kvarvarande del av innevarande månad faktureras på din första faktura efter beställningstillfället

b) Det belopp som du ska betala anges på förskottsfakturan. Betalning anses fullgjord när den kommit Hallon tillhanda. Betalning ska vara Hallon tillhanda senast på fakturans förfallodag.

c) Om du trots påminnelse inte betalat fakturan kan vi spärra eller begränsa Tjänsterna, ta ut ersättning för påminnelseavgift och inkassokostnad och stänga abonnemanget. Du är då fortfarande betalningsansvarig för obetalda belopp. Att Tjänsten avbryts hindrar dig inte från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal. När du har betalat de obetalda beloppen öppnar vi Tjänsterna. Vid öppnandet har vi rätt att ta ut en avgift. Om du har reklamerat inom skälig tid (se p. 7.13) och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, beviljar Hallon, på din begäran, anstånd med betalning av det tvistiga beloppet tills dess att Hallon utrett ärendet eller tvisten avgjorts. Under sådan anståndstid debiteras dröjsmålsränta enligt lag på den del av det tvistiga beloppet som du slutligt blir skyldig att betala.

Kontantkort - mobil telefoni

7.9
Du är skyldig att betala alla avgifter för användning av Tjänsterna som påförs ditt abonnemang. Om någon, med eller utan din tillåtelse, använder abonnemanget är du betalningsskyldig för avgifter som påförs ditt abonnemang om (i) du lämnat ifrån dig SIM-kort, PIN-kod eller Säkerhetskoder till någon annan, eller (ii) du genom grov vårdslöshet givit någon tillgång till SIM-kort, PIN-kod. Om SIM-kortet förlorats, tappats bort, blivit stulet, eller om du misstänker att någon haft tillgång till din PIN-kod ska du omedelbart vid upptäckten kontakta Hallons kundservice så att vi kan spärra SIM-kortet. Transaktioner som görs efter sådan anmälan registrerats hos Hallon är du betalningsskyldig för endast om du handlat bedrägligt. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller en tjänst från en leverantör som ingått avtal med Hallon om betalningsförmedling, är du betalningsansvarig för sådant köp.

7.10
Betalning för Tjänsterna sker genom att du köper ett kontantkort på hallon.se och betalar med ett betal- eller kreditkort. Kontantkortet är laddat med köpt mängd trafik (SMS, MMS och data) vilken du därefter har 30 dagar på dig att använda. Efter 30 dagar, eller tidigare om din trafik tar slut, kan inte kontantkortet användas för utgående trafik och data (nödsamtal, gratissamtal, surf på hallon.se samt inkommande samtal och SMS/MMS fungerar fortsatt) tills du på hallon.se laddar kontantkortet med ny trafik för en ny period om 30 dagar från laddningstillfället. Avgifterna följer vid laddningstillfället gällande prislista.

Om ett kontantkort förblir inaktivt under tolv (12) månader stänger Hallon av telefonnumret och gör det, efter ytterligare 4 månader, tillgängligt för andra kunder. För att kunna använda kontantkortet måste du vara registrerad vilket är ett lagkrav. Uppgifter som behövs vid registrering lämnas i samband med att du köper kontantkortet på hallon.se. Om kontantkortet används av någon annan än den som är registrerad har Hallon rätt att avbryta Tjänsten. Detsamma gäller om du lämnar felaktiga uppgifter som krävs för registrering enligt lag..

Produkter

7.11
Du är skyldig att betala avtalat pris för Produkter du beställt. Betalning för Produkter sker genom att du vid beställningstillfället ingår ett kreditavtal och delbetalar Produkten med betal- eller kreditkort till dess att den är fullt betald. Hallon har rätt att överlåta sin rätt att ta betalt för Produkten till en samarbetspartner och du kommer i sådana fall ha en separat betalningsskyldighet för Produkten till sådan samarbetspartner. För det fall att ett kreditavtal är ingånget gäller det även efter att du avslutat Tjänsterna enligt detta Avtal. Allmänna villkor för den avbetalningsmöjlighet för Produkt som Hallon erbjuder finner du här www.hallon.se/delbetalningsvillkor.

7.12
Standardiserad Europeisk Konsumentinformation finner du här: www.hallon.se/cms/media/zhwcwpbs/secci_hallon.pdf.

Övrigt om betalning

7.13
Eventuella skatter och avgifter, t.ex. moms, ska betalas av dig.

7.14
Om du anser att Hallon har debiterat eller fakturerat dig felaktigt belopp för Tjänsterna och/eller Produkter kan du invända eller begära prisavdrag. För att sådan invändning ska kunna göras gällande behöver du framställa den inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller borde ha upptäckts. Via Mina Sidor kan du säkerställa tydlig information i fakturor och löpande följa konsumtionsnivån.

7.15
I de fall internationell Roaming är möjlig gäller särskilda betalningsvillkor. För aktuell information, se www.hallon.se/utland. Kostnaderna för användning utomlands kan hamna på en senare faktura än den som omfattar perioden då du var utomlands. Observera att du även är betalningsskyldig för sådan data som påförs abonnemanget till följd av s.k. passivt bruk av Tjänsterna, t.ex. för data som förbrukas exempelvis p.g.a. att Hårdvara söker efter uppdateringar via det mobila nätet.

7.16
Sedan den 1 juli 2014 finns EU-reglering i kraft som gör det möjligt att välja en annan leverantör än Hallon för Roaming inom EU. Om du vill köpa en Roamingtjänst från en annan leverantör vänder du dig till dem för att beställa tjänsten och för support. Ditt abonnemang hos Hallon finns kvar under tiden och du kan när som helst byta till en ny eller annan leverantör för Roaming genom att kontakta den leverantör du önskar byta till. Om du vill köpa Roamingtjänster från en annan leverantör träder tjänsten i kraft inom ett dygn. Skulle du avsluta ditt abonnemang hos Hallon avslutas automatiskt dina avtal med eventuella alternativa tjänsteleverantörer.

7.17
Om Produkter används för köp av tjänst från en leverantör som ingått avtal med Hallon kan levererande företag fakturera dig.

8 Immateriella rättigheter

8.1
Alla immateriella rättigheter, t.ex. upphovsrätt, avseende Tjänsterna och Innehåll tillhör Hallon eller de partners som vi har avtal med (t.ex. innehållsleverantörer).

8.2
Varumärket Hallon och andra logotyper, kännetecken eller bilder som finns på Tjänsterna eller Produkterna tillhör Hallon eller Hallons samarbetspartners.

8.3
Om du skickar text-, bild- eller ljudmaterial till Hallon ger du Hallon en obegränsad rätt att kopiera, bearbeta, offentliggöra och vidarebefordra materialet, om du inte själv anger annat. Samtligt material du skickar till Hallon utgår vi ifrån att du själv har säkerställt din rätt att fritt förfoga över, och att det inte är förfalskat eller förvanskat.

8.4
Du får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Hallon, använda, kopiera eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som tillhör Tjänsterna, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65

9 Avstängning av tjänsterna

9.1
Tjänsterna kan, helt eller delvis, omedelbart stängas såväl för utgående och inkommande trafik som för köp: (i) viktiga uppgifter som du lämnat till Hallon är felaktiga, (ii) du gör dig skyldig till väsentligt avtalsbrott (t.ex. användande i strid med p. 6.4 eller p. 6.6), (iii) du inte betalar avgifterna trots påminnelse, (iv) du är på obestånd eller vi har skäl att anta att du befinner dig på obestånd, (v) myndighet begär det, (vi) du i övrigt använder Tjänsterna i strid med Avtalet trots påpekanden från Hallon, eller (vii) det saknas medel på Kortet vid extrabetalning enligt p. 7.7.

9.2
För att skydda dig och Hallon från att någon obehörig användare använder Tjänsterna kan vi spärra eller begränsa Tjänsterna om: (i) vi har anledning att tro att obehörig användare fått åtkomst till Tjänsterna, eller (ii) fel PIN-kod eller Säkerhetskod knappas in.

Om Tjänsterna spärras ska du kontakta Hallon. Vi öppnar Tjänsterna igen så snart vi vet att Produkten, PIN-koden och Säkerhetskoderna inte är i orätta händer. Du har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsterna varit spärrade.

10 Uppsägning av avtalet

10.1
Du kan när som helst säga upp Avtalet genom att meddela Hallon (ex. genom Mina Sidor, genom Hallon kundservice eller genom begäran om nummerportering). Vid uppsägning upphör Avtalet vid nästkommande månadsskifte. Vid uppsägning genom begäran om nummerportering förblir Avtalet i kraft till nästkommande månadsskifte men notera att Tjänsterna inte är tillgängliga under tidsperioden från genomförd nummerportering tills Avtalets upphörande.

10.2
Vid uppsägning av Avtal under pågående Bindningstid har Hallon rätt att slutfakturera för återstående Bindningstid. Om du inte säger upp Avtalet vid Bindningstiden slut övergår det till ett tillsvidareavtal (förnyelse varje kalendermånad) som du kan säga upp enligt punkt 10.1.

10.3
Om du genom begäran om nummerportering säger upp ett Hallon kontantkort kan du kontakta Hallon för en återbetalning av eventuella kvarstående tillgodohavanden du har på kontantkortet, för sådan återbetalning tar Hallon ut en avgift om 350 SEK som dras från ditt tillgodohavande innan återbetalningen.

10.4
Hallon får säga upp Avtalet, helt eller delvis; (i) med 30 dagars uppsägningstid, eller (ii) omedelbart i de fall som anges i p. 9.1.

10.5
När Avtalet upphört stängs abonnemanget och Tjänsterna omedelbart av. Du ska genast betala eventuella obetalda fakturor eller avgifter som hänför sig till tiden innan Avtalet upphörde.

11 Ansvar

11.1
Om Hallon inte lyckas tillhandahålla Tjänster och Produkter enligt Avtalet, eller om vi agerar otillfredsställande vid säkerhetsincident, hot eller sårbarhet, kan du ha rätt till avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd i enlighet med gällande rätt. Du kan även ha rätt till skadestånd vid dröjsmål vid byte av operatör, överlämnande av nummer eller tillhandahållande av Tjänster när sådant byte eller överlämnande har skett, samt vid uteblivna service- eller installationstillfällen (se även p. 5.1, 5.7-5.10 samt nedan).

11.2
För att ha rätt till avhjälpande, prisavdrag, hävning och skadestånd ska reklamation framställas, företrädesvis skriftligen, till Hallon inom skälig tid.

11.3
Hallon ansvarar inte för besvär, skador eller förluster som orsakats av avbrott eller störningar i Tjänsterna, Nätverket eller felexpedierad, utebliven eller försenad trafik, om felet eller dröjsmålet beror på något som vi inte rår över, inte skäligen kunnat förutse och vars följder vi inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna.

11.4
Hallon ansvarar inte för Innehåll eller noggrannhet i information och data som förmedlas via Tjänsterna eller Nätverket.

11.5
Hallon ansvarar inte för riktigheten eller användbarheten av information eller tips som du får via Tjänsterna eller för beslut (t.ex. investerings eller spelbeslut) som du fattar på grundval av sådan information.

11.6
Om Nätverket inte fungerat tillfredsställande därför att vi behövt genomföra en teknisk, underhållsmässig eller driftsmässig åtgärd till följd av något som vi inte rår över, inte skäligen kunnat förutse och vars följder vi inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna, är vi inte skyldiga att ersätta eventuella skador. Sådana åtgärder ska vi utföra snabbt och smidigt så att störningarna begränsas.

11.7
Hallon kommer ibland att behöva genomföra planerade driftstopp för att underhålla eller uppgradera Nätverket och Tjänsterna, i allmänhet nattetid. Inför sådana driftstopp kan vi, om vi bedömer att det är lämpligt och genomförbart, förvarna dig så att du kan välja andra sätt att kommunicera under driftstoppet. Hallon ansvarar inte för eventuella skador kopplade till sådana driftstopp som vi förvarnat om.

11.8
Hallon ansvarar inte för andra operatörers nätverk.

11.9
Hallons ansvar under Avtalet är begränsat till ersättning för direkt skada som Hallon, eller någon för vilken Hallon svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Vi ansvarar därmed inte för indirekt skada, såsom förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtal eller andra följdskador. Den generella begränsning av Hallons skadeståndsskyldighet till direkt skada gäller inte då Hallon agerat med uppsåt eller grovt vårdslöst, vid personskada eller sådant ansvar som följer av tvingande lag.

11.10
Hallon har rätt till ersättning för skada som du, eller någon för vilken du svarar, förorsakat Hallon genom vårdslöshet. Om din skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen i vissa fall jämkas.

11.11
Krav på skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas till Hallon inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller borde ha upptäckts (vanligtvis senast två år efter att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts).

11.12
Om vi inte kan fullgöra ett åtagande mot dig på grund av omständigheter som vi inte rår över, inte skäligen kunnat förutse och vars följder vi inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna, är vi befriade från skadestånd. Sådana omständigheter kan exempelvis vara blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annan operatörs nät, utbredd arbetskonflikt samt allmän brist på transporter, varor eller energi. Motsvarande ansvarsbegränsning, s.k. force majeure, gäller även för dig gentemot Hallon.

11.13
Du kan använda Tjänsterna och Produkter till att;

a) få tillgång till varor, tjänster och innehåll som kommer från andra företag än Hallon och som vi inte kan påverka. Om du ingår ett separat avtal med ett annat företag om köp av sådana varor, tjänster eller sådant innehåll, innebär det att Hallon agerar endast som en mellanhand som förmedlar kontakten mellan dig och det andra företaget. Hallon ansvarar inte för dessa varor, tjänster eller innehåll. samt

b) ladda upp och sända Innehåll. Hallon har inget ansvar för detta Innehåll.

11.14
Bestämmelserna i denna p. 11 kring ansvarsbegränsningar gäller även sedan Avtalet upphört.

hallon

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65

11.15
Om du ingått avtal som inkluderar en Produkt, och anser att det är fel på Produkten, har du rätt att reklamera enligt lag. För att reklamera kan du antingen kontakta Hallon företrädesvis skriftligen på support@hallon.se eller maila vår kundservice på kundservice@hallon.se.

11.16
Produkten kan även omfattas av tillverkarens garanti. Garantin avser i regel funktionsfel och omfattar inte skada som uppkommit genom normalt slitage, felaktigt bruk eller yttre åverkan. För information om eventuell garanti för din Produkt och hur denna kan göras gällande, se respektive tillverkares hemsida eller Produktens manual. Garantin är ett åtagande från tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, exempelvis reparera, byta ut eller utföra service på Produkten. Du har alltid rätt att vända dig direkt till tillverkaren för att göra din garanti gällande.

12 Meddelanden

Du kan få meddelanden från Hallon via Hårdvara, Produkter, SMS, MMS, e-post eller brev. Vi använder då de kontaktuppgifter som du meddelat Hallon. Om dina uppgifter ändras, t.ex. om du byter e-postadress, hemadress- eller gör en namnändring är det därför viktigt att du genast meddelar Hallon detta.

13 Tillgänglighet

13.1
Hallons röst- och bredbandsabonnemang, kontantkort samt delbetalningstjänst omfattas av lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Som ett led i detta erbjuder Hallon Realtidstext (RTT) som en del av röstkommunikationstjänsterna, vilket möjliggör realtidskommunikation via text under telefonsamtal. Användning av RTT förutsätter kompatibel hårdvara. Du kan läsa mer om webb/app och vår kundservices tillgänglighet samt hur vi i övrigt arbetar med tillgänglighet på hallon.se/tillganglighet.

14 Övriga bestämmelser

14.1
Vid nödsamtal skickar Hallon lokaliseringsuppgifter samt aktuellt telefonnummer till larmcentral, även om detta är hemligt.

14.2
Om tvist har uppstått som du och Hallon inte kan lösa genom direkt kommunikation kan du vända dig till konsumentrådgivaren i din kommun eller till Telekområdgivarna (avseende tjänster) för opartisk rådgivning. Vi följer Telekområdgivarnas uppföranderegler som finns tillgängliga att läsa på följande länk: telekomradgivarna.se/regler-och-beslut/uppforanderegler.

14.3
Om du och Hallon blir oense om hur Avtalet ska tolkas eller tillämpas ska tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (www.arn.se, Box 174, 101 23 Stockholm) i den mån nämnden är behörig. Allmänna reklamationsnämndens beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

14.4
Hallon har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till andra företag.

14.5
Om du vill kontakta Hallon per telefon kan du göra det på 0910-22 14 65. Telefonnumret kan komma att ändras och vid var tid aktuellt telefonnummer finner du på www.hallon.se.

15 Definitioner

Bindningstid eller Bindningstiden: Avtalad tidsperiod under vilken abonnemanget minst ska gälla.

Hårdvara: Mobiltelefon, surfplatta, dator, modem, router, eller annan vara som används tillsammans med Tjänsterna.

Innehåll: Data, information, bilder, grafik, video/audio-innehåll, applikationer, nedladdningsbara filer eller annat multimediainnehåll som tillhandahålls och som man får tillgång till genom Tjänsterna.

Kortet: avser det konto- eller kreditkort som ni vid beställningstillfället anger som betalkort. För att se vilka kort som godkänns, besök www.hallon.se.

Mina Sidor: En kostnadsfri tjänst som ger en översikt av Tjänsterna och avtalsrelationen mellan dig och Hallon. Mina Sidor är tillgängligt via Hallons webbplats www.hallon.se, App Store och Google Play.

Nätverket: Det mobila telekommunikationsnätverk i Sverige över vilket Hallon tillhandahåller Tjänsterna.

Pausa tid under vilken du har pausat Tjänsterna för abonnemang utan Bindningstid.

PIN-kod: En personlig kod bestående av fyra siffror som du måste ange för att slå på mobilen.

Produkt eller **Produkter:** Hårdvara eller annan vara som du mottar från Hallon. Hallon är en tjänsteleverantör, vilket innebär att Produkten som du erhåller tillverkas av tredje part.

Roaming: En tjänst som gör det möjligt för dig att få tillgång till Tjänsterna via andra operatörers nätverk. Tjänsterna kopplas via en annan operatörs nätverk som vi inte har någon kontroll över och där ibland inte alla Hallons tjänster är tillgängliga.

SIM-kort: Ett fysiskt kort eller digital motsvarighet, innehållandes information bl.a. om telefonnummer, som måste sitta/aktiveras i Hårdvara för att du ska få tillgång till Tjänsterna.

Säkerhetskod: Personliga koder, användarnamn, lösenord etc. som du måste ange för att få tillgång till vissa Tjänster.

Tjänster eller **Tjänsterna:** Allt utöver Produkter som du mottar från Hallon, t.ex. mobil telefoni, mobilt bredband etc., vars innehåll framgår av Avtalet.

Tredjepartstjänst: Tjänst som levereras av tredje part.

hallon

Hi3G Access AB
Box 7012 121 07 Stockholm-Globen
kundservice@hallon.se
0910-22 14 65