



Allmänna villkor

För privat- och företagskunder

Gäller från och med den 22 augusti 2026

1. Avtalet

- 1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan AlfaTelefoni Sverige AB, org.nr 559187-0935 ("Alfa"), och den person eller organisation som beställer en tjänst av Alfa ("Kunden"). Villkoren gäller både privat- och företagsabonnemang.
- 1.2 Med Konsument avses en fysisk person som huvudsakligen handlar för privat ändamål. Med Företagskund avses en juridisk person eller en fysisk person som huvudsakligen handlar för sin näringsverksamhet. När villkoren säger Kunden avses båda kundtyperna.
- 1.3 Avtalet består av beställningen eller avtalsbekräftelsen, avtalssammanfattningen, eventuella särskilda villkor för tjänst eller utrustning, dessa allmänna villkor och den prislista som hör till beställningen. Ett individuellt villkor som Kunden och Alfa särskilt har kommit överens om gäller före ett allmänt villkor. Tvingande lag gäller alltid före avtalet.
- 1.4 Tjänstens innehåll, pris, startdag, eventuell bindningstid, inkluderad användning och beställd utrustning framgår av beställningen eller avtalsbekräftelsen.

2. Beställning och avtalsstart

- 2.1 Avtalet ingås när Alfa har godkänt Kundens beställning och Kunden har lämnat den bekräftelse som krävs.
- 2.2 Den som beställer eller ändrar en tjänst för en Företagskund ska vara behörig att företräda Företagskunden. Alfa får begära underlag som visar behörigheten.
- 2.3 Alfa får göra en kreditprövning innan en beställning godkänns och under avtalstiden när det finns sakliga skäl. Alfa får begära förskottsbetalning, deposition, kreditgräns eller annan skälig säkerhet.
- 2.4 Kunden ska lämna riktiga och fullständiga uppgifter och utan onödigt dröjsmål meddela ändringar av namn, adress, e-postadress, telefonnummer, fakturauppgifter, organisationsnummer och behöriga kontaktpersoner.
- 2.5 Tjänsten startar på avtalad startdag eller så snart som möjligt därefter. Om starten kräver nummerflytt, leverans, installation eller åtgärd av Kunden kan startdagen flyttas i motsvarande mån.

3. Tjänsten

- 3.1 Alfa tillhandahåller tjänsten med den omfattning och de egenskaper som framgår av avtalet. Tjänsten kan tillhandahållas genom nät, system och underleverantörer som Alfa använder.

- 3.2 Mobil täckning, kapacitet, hastighet och kvalitet påverkas bland annat av plats, byggnader, terräng, belastning, väder, radiomiljö och Kundens utrustning. Täckningskartor och uppgifter om hastighet är vägledande och innebär inte en garanti för täckning eller viss hastighet på varje plats och vid varje tidpunkt.
- 3.3 Alfa får utföra underhåll och göra tekniska förändringar som behövs för drift, säkerhet eller utveckling av tjänsten. Planerade arbeten som kan påverka Kunden märkbart meddelas i förväg när det är möjligt. En förändring som påverkar avtalets innehåll till Kundens nackdel hanteras enligt punkt 9.
- 3.4 På Kundens begäran medverkar Alfa till nummerflytt utan avgift. Kunden ska lämna riktiga uppgifter och se till att det inte finns något hinder hos den tidigare operatören.
- 3.5 Alfa får ändra ett telefonnummer när det krävs av tekniska eller myndighetsrelaterade skäl. Kunden informeras i god tid om det är möjligt.

4. SIM-kort, säkerhet och användning

- 4.1 SIM-kort och eSIM-profiler får bara användas för den avtalade tjänsten. Ett fysiskt SIM-kort tillhör Alfa eller Alfas nätleverantör om inget annat anges.
- 4.2 Kunden ansvarar för SIM-kort, eSIM-profiler, koder och inloggningsuppgifter och ska skydda dem mot obehörig användning. Företagskunden ansvarar även för användning av sina anställda, uppdragstagare och andra personer som fått tillgång till tjänsten.
- 4.3 Förlust, stöld eller misstänkt obehörig användning ska omedelbart anmälas till Alfa. Företagskunden ansvarar för avgifter fram till dess att anmälan har tagits emot. Konsumenten ansvarar i den utsträckning användningen beror på Konsumentens vårdslöshet eller annat följer av lag. Ersättningskort eller en ny eSIM-profil får debiteras enligt prislistan. Utbyte på grund av ett tekniskt fel som Kunden inte orsakat sker utan kostnad.
- 4.4 Tjänsten får inte användas olagligt, bedrägligt, störande eller på ett sätt som skadar Alfa, nätet eller någon annan. Tjänsten får inte utan Alfas skriftliga godkännande användas för vidareförsäljning, trafikterminering, SIM-boxar, automatiserade massutskick eller som permanent kommunikationslösning för tredje man.
- 4.5 Om användningen strider mot avtalet eller medför en konkret säkerhetsrisk, ett bedrägeri eller en påtaglig störning får Alfa vidta nödvändiga och proportionerliga åtgärder, exempelvis begränsa eller spärra tjänsten. Kunden ska normalt först få möjlighet att rätta sig. Alfa får agera omedelbart när det behövs för att stoppa ett pågående missbruk eller skydda nätet och andra användare.
- 4.6 Kunden ansvarar för att egen utrustning är godkänd, säker, kompatibel och rätt inställd. Kunden ska på Alfas begäran koppla bort utrustning som orsakar störningar eller säkerhetsproblem.

5. Roaming och utrustning

- 5.1 Roaming och internationell trafik kan användas i den omfattning som framgår av avtalet och aktuell prisinformation. Tillgänglighet och kvalitet utomlands beror på den utländska operatörens nät.
- 5.2 Inom EU och EES gäller de priser och villkor för skälig användning som Alfa vid var tid tillämpar enligt gällande regler. Vid användning utanför EU och EES samt i satellit-, sjö- och flygnät kan priserna vara väsentligt högre. Kunden ansvarar för att kontrollera priset före användning.
- 5.3 Köp, hyra, lån eller delbetalning av telefon, router eller annan utrustning regleras av beställningen och eventuella särskilda villkor. Betalning för köpt eller delbetald utrustning fortsätter även om tjänsten upphör, om inte Kunden har rätt till annat enligt lag eller avtalet.

- 5.4 Utrustning som Alfa eller en finansieringspartner äger ska vårdas och återlämnas enligt avtalet. Kunden får debiteras för utrustning som inte återlämnas eller som skadats utöver normalt slitage.

6. Pris, fakturering och betalning

- 6.1 Kunden ska betala de priser och avgifter som framgår av avtalet. Priser till Konsument anges inklusive mervärdesskatt. Priser till Företagskund anges exklusive mervärdesskatt om inget annat anges.
- 6.2 Fasta avgifter faktureras i förskott eller efterskott enligt avtalet. Rörliga avgifter och användning faktureras normalt i efterskott. En fakturaavgift eller annan tillkommande avgift tas bara ut om Kunden informerats om avgiften innan avtalet ingicks.
- 6.3 Fakturan ska betalas senast på angiven förfallodag. Alfa får anlita en faktura-, finansierings- eller inkassopartner och överlåta en fakturafordran. Betalning ska då göras enligt uppgifterna på fakturan.
- 6.4 En invändning mot en faktura ska göras inom skälig tid efter att Kunden upptäckt felet och ange fakturanummer, omtvistat belopp och skälet till invändningen. Den del av fakturan som inte är tvistig ska betalas på förfallodagen.
- 6.5 Vid sen betalning får Alfa ta ut dröjsmålsränta samt påminnelse- och inkassoavgifter enligt lag och avtal.

7. Avstängning och avtalsbrott

- 7.1 Innan Alfa stänger av en tjänst på grund av en obetald faktura får Kunden en betalningsuppsmaning med skälig tid att betala och information om att tjänsten annars kan stängas av.
- 7.2 Vid upprepade sena betalningar får Alfa stänga av tjänsten omedelbart. Avstängningen begränsas till den obetalda tjänsten när det är tekniskt möjligt.
- 7.3 Alfa får också begränsa eller stänga av tjänsten om Kunden väsentligt bryter mot avtalet, lämnar allvarligt felaktiga uppgifter, inte ställer avtalad säkerhet eller använder tjänsten på ett sätt som omfattas av punkt 4. Åtgärden ska vara proportionerlig. Kunden får möjlighet att rätta sig om det inte finns skäl att agera omedelbart.
- 7.4 När orsaken till avstängningen har upphört öppnas tjänsten igen inom skälig tid. Alfa får ta ut en avtalad och skälig återöppningsavgift om avstängningen berodde på Kunden.
- 7.5 Om ett väsentligt avtalsbrott inte rättas inom skälig tid efter uppsmaning får den andra parten säga upp den berörda tjänsten med omedelbar verkan. Omedelbar uppsägning får ske utan föregående rättelsefrist om avtalsbrottet inte kan rättas eller om det är oskäligt att kräva att avtalet fortsätter.

8. Avtalstid och uppsägning

- 8.1 Avtalets bindningstid framgår av beställningen eller avtalsbekräftelsen och räknas från avtalad startdag. Om ingen bindningstid anges gäller avtalet tills vidare.
- 8.2 Kunden får säga upp ett bundet avtal till bindningstidens slut. En uppsägning som görs under bindningstiden får verkan när bindningstiden löper ut, om Kunden inte har rätt till ett tidigare avslut eller Alfa godkänner det.
- 8.3 Om avtalet inte upphör när bindningstiden löper ut fortsätter det automatiskt tills vidare utan en ny bindningstid. Därefter får Kunden när som helst säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid.

- 8.4 En ny bindningstid gäller endast om Kunden aktivt godkänner ett nytt avtal eller en ny beställning. Fortsatt användning eller utebliven uppsägning medför inte en ny bindningstid.
- 8.5 Ett avtal som gäller tills vidare får sägas upp av Kunden med en (1) månads uppsägningstid. Alfa får säga upp ett tillsvidareavtal med två (2) månaders uppsägningstid.
- 8.6 Uppsägning kan göras via e-post, telefon, brev eller annan kontaktsväg som Alfa anvisar. Kunden ska ange vem uppsägningen gäller och vilken tjänst som ska avslutas. Alfa bekräftar uppsägningen på ett varaktigt medium.
- 8.7 Om Alfa godkänner att Kunden utan stöd i lag eller avtal avslutar tjänsten före bindningstidens slut får Alfa ta ut de fasta avgifter som återstår, med avdrag för kostnader som Alfa sparar genom det tidigare avslutet. Redan uppkommen användning och betalning för utrustning ska alltid betalas.

9. Ändringar av tjänst, pris och villkor

- 9.1 Alfa får ändra tjänsten, priset eller villkoren när det finns ett sakligt skäl, exempelvis förändrade kostnader, tekniska förutsättningar, säkerhetsbehov, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning.
- 9.2 Kunden informeras tydligt på ett varaktigt medium minst en (1) månad innan en ändring börjar gälla.
- 9.3 Om ändringen är till Kundens nackdel får Kunden säga upp den berörda tjänsten utan extra kostnad. Uppsägningen ska lämnas inom tre (3) månader från Alfas meddelande.
- 9.4 Rätten till kostnadsfri uppsägning gäller inte om ändringen enbart är till Kundens fördel, är rent administrativ utan negativ effekt eller krävs direkt på grund av lag eller myndighetsbeslut.
- 9.5 En ändring som Kunden själv begär gäller när Alfa har bekräftat den. En sådan ändring förlänger inte bindningstiden om Kunden inte uttryckligen har godkänt en ny bindningstid.

10. Fel, reklamation och ansvar

- 10.1 Fel ska anmälas till Alfa inom skälig tid efter att Kunden märkt eller borde ha märkt felet. Kunden ska beskriva felet och medverka till den felsökning som skäligen behövs.
- 10.2 Alfa ska avhjälpa ett fel som Alfa ansvarar för inom skälig tid. Kunden har rätt till skäligt prisavdrag för den tid och den del av tjänsten som inte kunnat användas på grund av felet. Vid ett väsentligt fel kan Kunden ha rätt att säga upp den berörda tjänsten och kräva ersättning för styrkt skada.
- 10.3 Alfa ansvarar inte för fel som beror på Kundens utrustning, inställningar eller lokala nät, normal variation i mobil täckning, planerat underhåll som meddelats i förväg eller en omständighet utanför Alfas kontroll.
- 10.4 För Företagskund ansvarar Alfa endast för direkt och styrkt skada som Alfa orsakat genom vårdslöshet. Alfa ansvarar inte för utebliven vinst, produktionsbortfall, förlust av data, krav från tredje man eller annan indirekt skada. Alfas sammanlagda ansvar under en tolv månaders period är begränsat till de fasta avgifter som Företagskunden betalat för den berörda tjänsten under samma period.
- 10.5 Ansvarsbegränsningen för Företagskund gäller inte vid uppsåt eller grov vårdslöshet, personskada eller i den utsträckning ansvar inte får begränsas enligt lag.

11. Konsumentens ångerrätt

- 11.1 Denna punkt gäller endast Konsument som ingår avtal på distans eller utanför Alfas affärslokal.

- 11.2 Konsumenten har rätt att frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar. För en tjänst räknas fristen från den dag avtalet ingås. För en vara räknas fristen från den dag Konsumenten tar emot varan.
- 11.3 För att använda ångerrätten ska Konsumenten inom fristen lämna ett tydligt meddelande till Alfa via e-post, telefon eller brev. Om avtalet ingicks online kan Konsumenten också använda den digitala ångerfunktion som Alfa tillhandahåller.
- 11.4 Om Konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten ska börja levereras under ångerfristen får Alfa ta betalt för den del som har levererats fram till dess att Alfa tar emot meddelandet om ånger.
- 11.5 En vara ska skickas tillbaka utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) dagar efter meddelandet om ånger. Alfa återbetalar mottagna betalningar inom fjorton (14) dagar från meddelandet men får vid varuköp invänta varan eller bevis om retur. Konsumenten står för den direkta returkostnaden om detta har angetts före köpet och ansvarar för minskat värde om varan har hanterats mer än vad som behövs för att fastställa dess egenskaper och funktion.

12. Personuppgifter, sekretess och överlåtelse

- 12.1 Alfa behandlar personuppgifter för att ingå och fullgöra avtalet, fakturera, ge support, motverka bedrägerier, uppfylla rättsliga skyldigheter och i övrigt enligt Alfas integritetspolicy. Integritetspolicyen finns på www.alfatelefoni.se.
- 12.2 Alfa och Företagskunden ska inte utan giltigt skäl lämna ut konfidentiell information om den andra parten. Sekretessen gäller inte information som redan är allmänt känd, har tagits emot lagligen från annan eller måste lämnas ut enligt lag eller myndighetsbeslut.
- 12.3 Kunden får inte överlåta avtalet utan Alfas skriftliga godkännande. Alfa får överlåta avtalet eller en fordran till ett annat företag, under förutsättning att Kundens rättigheter enligt avtalet inte försämras.

13. Force majeure, meddelanden och tvist

- 13.1 En part ansvarar inte för dröjsmål eller skada som orsakas av en omständighet utanför partens skäligen kontroll och vars följderna parten inte skäligen kunnat undvika eller övervinna. Den part som berörs ska informera den andra parten så snart det är möjligt och försöka begränsa följderna.
- 13.2 Meddelanden enligt avtalet skickas till de kontaktuppgifter som Kunden senast har lämnat eller som Alfa anger på sin webbplats. Kunden ansvarar för att kontaktuppgifterna är aktuella. Ett meddelande på ett varaktigt medium anses mottaget när det har nått mottagarens elektroniska adress eller delats ut till mottagarens postadress.
- 13.3 Om någon del av avtalet är ogiltig ska övriga delar fortsätta att gälla. Parterna ska i så fall ersätta den ogiltiga delen med ett giltigt villkor som så långt som möjligt uppnår samma syfte.
- 13.4 Klagomål lämnas först till Alfa. Konsument som inte kommer överens med Alfa kan få tvisten prövad av Allmänna reklamationsnämnden, www.arn.se, eller av allmän domstol.
- 13.5 Tvist med Företagskund avgörs av allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans. Svensk lag gäller för avtalet.
- 13.6 AlfaTelefoni Sverige AB, org.nr 559187-0935, Stadiongatan 60, 217 62 Malmö. E-post: info@alfatelefoni.se. Telefon: 040-623 23 23. Webbplats: www.alfatelefoni.se.