

1 Telia Tjänsteutrustning

Telia Tjänsteutrustning är en anskaffningsmodell med månadsavgift som innehåller den utrustning som Kunden valt, de tjänster som valts till utrustningen samt finansiering för avtalsperioden utan ett separat avtal med ett finansbolag.

Telia Tjänsteutrustning utgör en del i en digital modell för användartjänster som stöder Kunden och erbjuder Kunden en flexibel tjänst där företaget kan anskaffa sin utrustning som en tjänst (Device-as-a-Service).

Telia Tjänsteutrustning levereras och faktureras av Telia Inmics-Nebula Ab ("Leverantör").

2 Tjänsternas innehåll

Telia Tjänsteutrustning Mobil innefattar telefoner, surfplattor, mobila routrar, hörlurar och eventuell kringutrustning som anslutits till dem, tillbehör samt tjänster under avtalsperioden för utrustningen.

Telia Tjänsteutrustning PC innefattar bärbara datorer, stationära datorer, arbetsstationer och eventuell kringutrustning som anslutits till dem (bildskärmar, dockningsstationer) och tillbehör (datormöss, tangentbord m.m.) samt tjänster under avtalsperioden för utrustningen.

Kunden kan välja tjänsterna och avtalsperioden för Telia Tjänsteutrustning vid köptillfället. Val av tjänster och avtalsperioden påverkar månadsavgiftsbeloppet. Det paket som valts utgör ett visstidsabonnemang.

Alternativ för innehåll och avtalsperiod för paketet:

Telia Tjänsteutrustning		Avtalsperiod		
Utrustnings- kategori	Tjänster	12 mån	24 mån	36 mån
Telefoner Surfplattor (Mobil)	Leverans	●	●	●
	Servicejänst med låneutrustning	●	☑	●
	Försäkring	●	☑	●
	Återvinning	●	●	●
	Kundtjänst	●	●	●
Routrar Hörlurar (Mobil)	Leverans	●	●	●
	Servicejänst med bytesutrustning	●	☑	●
	Återvinning	●	●	●
	Kundtjänst	●	●	●

Tillbehör	Leverans	●	●	●
	Kundtjänst	●	●	●
Bärbara datorer, stationära datorer och arbetsstationer (PC)	Leverans		●	●
	Servicejänst (servicebokföring)		●	☑
	Utökad garanti		●	☑
	Försäkring		●	☑
	Förinstallation av operativsystemet		●	☑
	Informationssäkerhet		●	☑
	Återvinning		●	●
	Kundtjänst		●	●
Beskrivning				
☑ Standardtjänsteinnehåll och standardavtalsperiod om avtalsperioden inte ändras och tjänster tas bort vid köptillfället				
● Valfria tjänster och avtalsperiod				

Standardalternativen fastställer paketets innehåll och giltighetstid om de inte separat ändras vid köptillfället. Leverans, återvinning och kundtjänst ingår alltid i avtalsperiodens tjänsteinnehåll och kan inte tas bort. Paketets slutliga innehåll sparas i Leverantörens portal under Administrationsregistret, där Kunden kan granska tjänsteinnehållet.

Följande tjänster ingår i tjänsteinnehållet som standard under avtalstiden om några ändringar i tjänsteinnehållet inte har gjorts vid köptillfället.

Telia Tjänsteutrustning	Mobil	PC
Tjänsteinnehåll		
Tjänsteutrustning och leverans	●	●
Kundtjänst	●	●
Förinstallation		●
Servicejänst med låneutrustning	○	○
Servicejänst med bytesutrustning	○	○
Servicejänst (servicebokföring)		●
Informationssäkerhet		●
Utökad garanti		●
Försäkring	○	●
Administrationsregister	●	●
Återvinning	Retur Basic	●
	Retur Plus	○
Tillbehör och kringutrustning	○	○
Beskrivning		
● Tjänsteinnehåll som ingår i serviceavgiften		
○ Tjänst som debiteras separat		

Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
1.1.2020	2 (8)
ID	Version
Telia Tjänsteutrustning	3.0

3 Tjänster

Tjänsterna i Telia Tjänsteutrustning utgörs av de valda tjänsterna under utrustningens ursprungliga avtalsperiod (livscykel).

Kunden förbinder sig till att hålla utrustningen i gott skick under utrustningens hela livscykel. Kunden är skyldig att utföra service och underhåll på utrustningen och att använda utrustningen så att det inte sker några förändringar utöver normalt slitage i dess skick.

3.1 Kundtjänst

Kundtjänsten betjänar per telefon och e-post. Servicetiden är vardagar kl. 08–17. Kunden faktureras för tilläggsavgiftsbelagda kundsupporttjänster enligt gällande prislista.

3.2 Förinstallation

Telia Tjänsteutrustning-datorer har förinstallation av operativsystemet som standard, om Kunden inte separat vid köptillfället har tagit bort förinstallationen ur tjänsteinnehållet. Förinstallation av operativsystemet underlättar snabb och effektiv ibruktagning av utrustningen genom att erbjuda Kunden en så användningsklar dator som möjligt som genast kan tas i bruk av slutanvändaren.

Leveranstiden för förinstallerade arbetsstationer är tre vardagar.

3.3 Servicetjänst

I händelse av fel ska Telia Tjänsteutrustning alltid skickas till service. Om utrustningen går sönder ska Kunden kontakta Leverantören för beställning av servicetjänst. Servicebokföring i serviceprocessen ingår i tjänsteinnehållet som standard. Kunden kan öppna en servicebegäran elektroniskt i Administrationsregistret eller genom att kontakta Leverantörens kundtjänst.

Servicearbeten utanför tillverkarens garanti faktureras Kunden enligt serviceföretagets gällande prislista. Tillverkarens garanti täcker inte fel i programvaran eller fel som orsakats av felaktig användning av utrustningen.

Kunden ska avaktivera Hitta min enhet ("Find my Phone") och motsvarande lås i varje Telia Tjänsteutrustning (Mobil) som skickas till service. Utrustningens säkerhetskod kan vara aktiverad.

3.4 Servicetjänst med låneutrustning

Tjänsten Servicetjänst med låneutrustning är tillgänglig för telefoner och surfplattor, inte för datorer/arbetsstationer. Kunden kan öppna en servicebegäran elektroniskt i Leverantörens servicekanal eller genom att kontakta Leverantörens kundtjänst.

Leverantören sänder Kunden serviceanvisningar och förpackningsmaterial för den utrustning som ska på service samt låneutrustning för servicetiden. Låneutrustningen är utrustning som Leverantören äger som har ett motsvarande operativsystem som den utrustning som Kunden lämnar in på service. Storleken på minnet, färgen och modellen kan avvika från den utrustning som lämnas in på service.

Kunden förpackar den utrustning som ska på service i det förpackningsmaterial som levererats. En följesedel finns färdigt inuti förpackningsmaterialet och inkluderar en returpåse med ett frankerat paketkort fäst på förpackningsmaterialet. Kunden ansvarar för eventuella transportskador, om utrustningen inte har förpackats enligt anvisningarna. Efter utförd service returneras utrustningen till Kunden.

Om det vid service upptäcks fel som inte omfattas av tillverkarens garanti, skickar serviceföretaget till Kunden en kostnadsuppskattning per e-post. Kunden ska besvara e-posten inom fem vardagar. Om Kunden inte svarar inom denna tidsfrist eller utrustningen inte repareras, kommer man att skicka en faktura till Kunden om reparationsuppskattningen enligt beställningen. Utrustning som inte reparerats returneras till Kunden eller skickas till återvinning.

Kunden är skyldig att returnera låneutrustningen inom fem vardagar från det att den reparerade utrustningen har skickats. Med den reparerade utrustningen medföljer anvisningar om hur låneutrustningen returneras samt ett returkuvert med portot betalt. Kunden ska nollställa den låneutrustning som returneras innan den skickas till Leverantören. Om låneutrustningen inte returnerats inom fem vardagar, tar Leverantören ut en förseningsavgift för varje påbörjad vecka. Förseningsavgiften per vecka är densamma som priset för Servicetjänst enligt prislistan. Maximibeloppet för förseningsavgiften är utrustningens anskaffningspris enligt prislistan. Om utrustningen har utgått ur sortimentet, tillämpas som



Tjänstebeskrivning

Datum
1.1.2020
ID
Telia Tjänsteutrustning

Sida
3 (8)
Version
3.0

maximibelopp det senast gällande priset för utrustningen enligt prislistan.

Låneutrustning som inte längre går att använda i tjänsten debiteras Kunden enligt gällande prislista.

3.5 Servicetjänst med bytesutrustning

Servicetjänst med bytesutrustning medger en kostnadseffektiv serviceprocess och fortsatt avbrottsfritt arbete.

Vid fel i utrustningen kan Kunden beställa service av Leverantören via Leverantörens servicekanal antingen elektroniskt eller per telefon. Leverantören sänder Kunden serviceanvisningar och förpackningsmaterial för den utrustning som ska på service samt bytesutrustning som motsvarar den ursprungliga utrustningen för den tid det ursprungliga avtalet gäller. Utrustningens färg och modell kan avvika från den utrustning som lämnas in på service.

Kunden ska förpacka den utrustning som ska på service i det förpackningsmaterial som levererats. En följesedel finns färdigt inuti förpackningsmaterialet och inkluderar en returpåse med ett frankerat paketkort fäst på förpackningsmaterialet. Kunden ansvarar för eventuella transportskador, om utrustningen inte har förpackats enligt anvisningarna.

Om det vid service upptäcks fel som inte omfattas av tillverkarens garanti, skickar serviceföretaget till Kunden en kostnadsuppskattning per e-post. Kunden ska besvara e-posten inom fem vardagar. Om Kunden inte svarar inom denna tidsfrist eller utrustningen inte repareras, kommer man att skicka en faktura till Kunden om reparationsuppskattningen enligt beställningen. Utrustning som inte reparerats returneras till Kunden eller skickas till återvinning.

Servicearbeten utanför tillverkarens garanti faktureras Kunden enligt serviceföretagets gällande prislista.

3.6 Garanti

Telia Tjänsteutrustning omfattas alltid av tillverkarens garanti som till sina villkor och giltighet varierar beroende på tillverkare och utrustningsmodell. T.ex. för Apples mobilutrustning gäller garantin i 12 månader.

Telia Tjänsteutrustning	
Utrustningskategori	Tillverkarens garanti
Telefoner	Beroende på utrustning 12–24 mån.
Surfplattor	Beroende på utrustning 12–24 mån.
Datorer	Beroende på utrustning 12–36 mån.
Hörlurar och tillbehör	Beroende på utrustning 12–24 mån.

Telia Tjänsteutrustning PC omfattas alltid av utökad garanti om denna inte separat har tagits bort vid köptillfället.

Servicearbeten utanför tillverkarens garanti faktureras Kunden enligt serviceföretagets gällande prislista.

Tillverkarens garanti täcker inte fel i programvaran eller fel som orsakats av felaktig användning av utrustningen.

3.7 Utökad garanti

Telia Tjänsteutrustning PC omfattas av tillverkarens utökade garanti under en del av eller hela giltighetstiden av tjänsteavtalet (max 36 mån.), om denna inte separat har tagits bort vid köptillfället. Utökad garanti ingår inte som standard i tjänsteinnehållet av mobilutrustning, utan på dem tillämpas tillverkarens produktspecifika garantivillkor.

Den utökade garantin avser beroende på tillverkaren antingen carry-in (utrustningen lämnas in för service) eller on-site (service på utrustningen utförs på plats). Den utökade garantin kan till sitt innehåll även avse utrustningsmodellen och delar som i samband med servicen är så lätta att byta att Kunden ska själv kunna byta dem.

Vid on-site-servicetjänst repareras utrustningen på Kundens lokaler, om Kundens verksamhetsställe är belägen inom tillverkarens servicepartners verksamhetsområde. Om det inte är möjligt att reparera utrustningen på plats, ska utrustningen skickas till service.



Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
1.1.2020	4 (8)
ID	Version
Telia Tjänsteutrustning	3.0

Under servicen återställs utrustningen i det ursprungliga leveranstillståndet (inställningarna för operativsystem och informationssäkerhet). För andra åtgärder såsom uppdateringar, kringutrustning, Kundens egna applikationer/inställningar, säkerhetskopior/returer debiteras en avgift enligt gällande prislista.

Den utökade garantin omfattar inte fel i programvaran.

Den utökade garantin omfattar inte tilläggsutrustning.

Den utökade garantin omfattar inte bildskärm eller tangentbord som gått sönder eller eventuella fuktskador som orsakats p.g.a. Kundens agerande.

3.8 Försäkring

Telia Tjänsteutrustning innehåller en försäkring, om Kunden inte separat har tagit bort den från tjänsteinnehållet vid köptillfället. Telia Mobil Enhet försäkring är ett effektivt skydd mot ekonomiska förluster i händelse av skada på utrustningen. Vid skada repareras utrustningen eller byts mot motsvarande ny utrustning enligt det godkända försäkringsbeslutet.

Försäkringen täcker fysisk förlust av utrustningen p.g.a. en plötslig och oförutsedd händelse, om utrustningens värde sjunker eller går förlorat som en följd av händelsen i fråga. I ersättningsfall ska Kunden betala en självrisk som fastställts närmare i Försäkringsvillkoren. Försäkringen är giltig under utrustningens hela ursprungliga avtalsperiod, men inte under en eventuell fortsättningsperiod.

I försäkringsfall ska Kunden kontakta Kundtjänsten.

Försäkringsvillkoren har beskrivits närmare i en separat bilaga.

3.9 Informationssäkerhet

Telia Tjänsteutrustning PC innehåller en informationssäkerhetstjänst (t.ex. F-Secure Protection Service for Business) som standard, om Kunden inte separat har tagit bort den från tjänsteinnehållet vid köptillfället. Med tjänsten kan man skydda Mac- och Windows-datorer samt förhindra virus, spionprogram och skadeprogram i realtid.

3.10 Administrationsregister

Administrationsregistret är en webbläsarbaserad tjänst som används över en skyddad internetanslutning. Inloggning till portalen sker med personligt användarnamn och lösenord.

Kundens utrustning och de tjänster som anslutits till dem visas i Administrationsregistret. Från registret får man tekniska och ekonomiska uppgifter om utrustningen samt andra uppgifter som matats in i administrationsregistret, såsom uppgifter om användare, kostnadsställe och position.

Kunden ansvarar för att hålla den organisationspecifika administratören, användaren och förteckningen över personer med rätt att göra beställningar uppdaterade samt att informera Leverantören om eventuella ändringar.

Kunden ansvarar för att anteckna det utrustningsspecifika alternativet för livscykelns slut i Administrationsregistret (retur, inlösning, fortsättningsperiod).

3.11 Återvinningstjänst

Återvinningstjänsten erbjuder miljövänlig och informationssäker återvinning av utrustning som Kunden tar ur bruk. Utrustning som återvinns hanteras på ett informationssäkert sätt; utrustningens minne skrivs över och raderas med en certifierad metod.

Kunden ska avaktivera sitt eventuella Google-konto och/eller Apple-utrustningens Hitta min enhet ("Find my Phone") innan utrustningen lämnas till återvinning. Apple-utrustningens iCloud-konto ska ha raderats (nollställts) och utrustningen återställd till fabriksinställningarna innan utrustningen lämnas till återvinning. Även eventuell fjärradministration ska ha avaktiverats.

4 Ibruktagning av tjänster

4.1 Tjänsteavtal

Leverantören och Kunden tecknar ett tjänsteavtal som träder i kraft det datum som angetts i avtalet eller automatiskt i samband med den första beställningen av en Tjänsteutrustning via Leverantörens anskaffningskanal.

Varje tjänsteutrustning utgör ett separat visstidsabonnemang.



Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
1.1.2020	5 (8)
ID	Version
Telia Tjänsteutrustning	3.0

4.2 Avtalsperiod

Avtalsperioden för tjänsteutrustningen kan vara 12, 24, 36 eller 48 månader och fastställs i samband med beställning av Telia Tjänsteutrustning. Varje Telia Tjänsteutrustning utgör ett visstidsabonnemang. Kunden ansvarar i alla situationer för betalningen av serviceavgifterna för varje beställning under hela abonnemangstiden.

Avtalsperioderna för olika utrustningskategorier kan avvika sig från varandra vad gäller omfattningen och varaktigheten av tjänsterna.

Om det blir en fortsättningsperiod efter den ursprungliga avtalsperioden är tjänsterna inte längre i kraft förutom servicetjänsten med låne-/bytesutrustning och bokföring av servicen i serviceprocessen (servicetjänst, PC).

4.3 Beställning

Beställning sker via Leverantörens anskaffningskanal. Beställningen kan bekräftas skriftligen (inkl. e-post), på ett annat överenskommet sätt eller genom att leverera produkten.

Varje beställning registreras i Leverantörens administrationssystem där Kunden kan granska och administrera utrustningen.

Kundens kredituppgifter kontrolleras i samband med beställningen. Leverantören förbehåller sig rätten att inte leverera Kundens beställningar, om det förekommer betalningsstörningar i Kundens kredituppgifter.

4.4 Leverans

Vi levererar utrustning och tjänster enligt de allmänna leveransvillkoren på valt leveranssätt i enlighet med Kundens beställning till den leveransadress som uppgetts i samband med beställningen.

Utrustningens tillgänglighet indikeras i Leverantörens anskaffningskanal. Om tillgängligheten är begränsad, anges detta på produktens produktkort med trafikljus (grön - bra tillgänglighet).

4.5 Prissättning

Månadsavgiften för Telia Tjänsteutrustning består av nyttjanderätten till den valda utrustningen under avtalsperioden samt de valda tjänsterna med månadsavgift och eventuell tillägsutrustning som har anslutits till Tjänsteutrustningen.

Tjänsteutrustningsavtal upprättas enligt de priser som gäller vid beställningstidpunkten. Leverantören kan om hen så önskar ändra priserna när som helst utan separat meddelande; prishöjningar/rabatter gäller endast beställningar som gjorts efter sådana ändringar.

Leverantören förbehåller sig rätten att inte leverera beställningar till följd av prisfel.

4.6 Fakturering

Avgifterna för tjänsteutrustningen faktureras med en månads mellanrum. Månadsbeloppet på fakturan består av de tjänster som valts vid köptillfället, längden av avtalsperioden samt den utrustning som valts och eventuell kringutrustning.

All Tjänsteutrustning av en Kund finns på samma faktura. Den första fakturan avser kalendermånaden efter leveransmånaden. Fakturan kan erhållas per kostnadsställe eller på basis av inköpspreferens.

Faktureringen baseras på uppgifterna i Administrationsregistret i Leverantörens portal och Kunden är skyldig att administrera användaruppgifterna för utrustningen.

Eventuella fakturerings tillägg, serviceavgifter och övriga kostnader läggs till på Kundens faktura enligt gällande prislista.

4.7 Nyttjanderätt och äganderätt

Tjänsteutrustningen ägs av Leverantören/Finansbolaget, och Kunden har ingen äganderätt till utrustningen. I slutet av avtalsperioden kan Kunden emellertid välja att inte returnera utrustningen (inlösning), varmed äganderätten överförs till Kunden då denne betalat fakturan för inlösningen.

Kunden får inte pantsätta eller vidareuthyra utrustningen eller använda den i strid med gällande lagstiftning eller myndighetsbestämmelser.

I särskilda situationer och med ett separat överlåtelseavtal kan tjänsteutrustningsavtalet överföras från ett företag till ett annat (t.ex. fusioner, delningar). För detta debiteras en separat överlåtelseavgift enligt gällande prislista. Ändring av ägarförhållandet förutsätter ett godkänt kreditbeslut av det mottagande företaget. I eventuella konkurssituationer ska Telia Tjänsteutrustning omedelbart returneras till Leverantören.



Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
1.1.2020	6 (8)
ID	Version
Telia Tjänsteutrustning	3.0

4.8 Kontaktpersoner och beställningsrättigheter

Kunden ska meddela Leverantören eventuella ändringar i kontaktpersoner samt ändringar i personer med beställningsrätt.

Kunden ansvarar för att användaruppgifterna i Administrationsregistret är korrekta och uppdaterade.

5 Alternativ för tjänsteutrustningens avtalsperiodens slut

Före det utrustningsspecifika avtalet löper ut ska Kunden i Leverantörportalens Administrationsregister välja vad som ska göras med utrustningen efter avtalsperioden. Kunden meddelas uppgift om upphörande tjänsteutrustningsavtal tre (3) månader innan avtalet löper ut.

Vid slutet av den ursprungliga avtalsperioden kommer även tjänster som är anslutna till utrustningen att upphöra (t. ex. försäkring).

Vid avtalsperiodens slut ska Kunden välja ett av de följande alternativen:

Telia Tjänsteutrustning	
Val	Kunden ska:
Retur	Returnera utrustningen till Leverantören för återvinning
Ej retur (inlösning)	Betala inlösningspriset. Inlösningspriset visas i Administrationsregistret.
Fortsättningsperiod (standard)	Om inget val görs inom den utsatta tiden, kommer utrustningen att automatiskt omfattas av en fortsättningsperiod på 3 månader tills Kunden gör ett val.

Kunden ska göra ett val i Administrationsregistret innan den ursprungliga avtalsperioden löper ut.

På basis av den valda uppgiften förbereder sig Leverantören att ta emot utrustning som returneras, avtalar med Kunden om förpackning och borttransport av utrustning som returneras eller fakturerar för eventuella fortsättningsperioder och inlösningar av utrustning/utrustning som inte returnerats.

5.1 Fortsättningsperiod

Om Kunden inte före avtalad tidpunkt meddelar vad som ska göras med utrustningen, förlängs avtalsperioden automatiskt med tre (3) månader. Ursprunglig tjänsteavgift debiteras under den förlängda avtalsperioden. Kunden kan också välja en fortsättningsperiod på 6 eller 12 månader.

När utrustningens avtalsperiod har förlängts är de tjänster som ansett utrustningens ursprungliga avtalsperiod inte längre i kraft, t.ex. försäkring och eventuell utökad garanti. Uppdateringarna och säkerhetsuppdateringarna av det tillverkarspecifika operativsystemet och deras livscykel bör beaktas vid val av alternativ för livscykeln slut.

5.2 Retur

All utrustning som ingår i tjänstepaketet Telia Tjänsteutrustning Mobil och/eller Telia Tjänsteutrustning PC samt alla produkter med serienummer (t.ex. dockningsstationer och bildskärmar) ska returneras till Leverantören eller ett verksamhetsställe som Leverantören uppgett.

Efter den egentliga eller den förlängda avtalsperioden ska returprodukter anlända till Leverantören tidigast fyra (4) veckor innan slutdatumet av den egentliga eller den förlängda avtalsperioden och senast tio (10) dagar efter det att den egentliga eller den förlängda avtalsperioden löpt ut.

Vid retur ska utrustningen vara funktionsduglig och configurationen får inte ha ändrats (t.ex. annan hårddisk eller delar saknas). Kunden ska förpacka utrustningen enligt anvisningarna.

Utrustning som ingått i Tjänsteutrustningsavtal inventeras enligt deras utrustnings-ID på returdokumentet. Kunden ska ange utrustningens ID vid retur. Retur-ID visas i Administrationsregistret. Om utrustning som anmälts att returneras inte stämmer överens med returnerad utrustning, kontaktar Leverantören Kunden för att reda ut saken. För utredningsarbetet debiteras en serviceavgift enligt prislistan.



Tjänstebeskrivning

Datum
1.1.2020

ID
Telia Tjänsteutrustning

Sida
7 (8)

Version
3.0

Telia Tjänsteutrustning	
Returalternativ	Beskrivning
Retur Basic (standard)	Kunden returnerar på sin egen bekostnad utrustningen till Leverantörens returställe. Kunden ansvarar för att utrustning som returneras förpackas enligt anvisningarna. Returanvisningarna skickas till Kunden innan avtalsperiodens slut.
Retur Plus (tilläggsavgiftsbelagt)	Returmaterial för retur av utrustningen skickas till Kunden.

Retur Basic ingår alltid i tjänsteinnehållet som standard. Andra alternativ är tilläggsavgiftsbelagda och debiteras separat enligt gällande prislista.

Kunden ansvarar för utrustningen tills Tjänsteutrustningen har returnerats till en av Leverantören anvisad plats.

Om utrustning som används av Kunden av någon anledning försvinner, konstateras vara omöjlig att reparera eller om Kunden av någon annan anledning inte returnerar utrustningen i funktionsdugligt skick vid slutet av avtalsperioden, är Kunden skyldig att betala det vid tidpunkten gällande marknadspriset för utrustningen samt de resterande serviceavgifter som hänför sig till utrustningen.

Kunden ska tömma den utrustning som returneras och avaktivera Android-utrustningens Google-konto och/eller Apple-utrustningens funktion Hitta min telefon. Apple-utrustningens iCloud-konto ska ha raderats och utrustningen återställd till fabriksinställningarna innan utrustningen lämnas till återvinning. Även eventuell fjärradministration ska ha avaktiverats.

5.2.1 Underlåtenhet att returnera utrustningen

Om Kunden har valt Retur, men inte returnerat utrustningen inom den utsatta tiden, skickar Leverantören en separat faktura om detta som motsvarar utrustningens inlösningspris.

5.2.2 Konditionsbedömning av utrustning som returneras

Kunden ska returnera utrustningen i funktionsdugligt skick.

Konditionen av utrustning som returnerats bedöms och utrustningen töms med ett överskrivningsprogram. Om överskrivning inte går att utföra exempelvis för att en utrustning är trasig, förstörs utrustningen genom att krossas och av Kunden debiteras en separat inlösningsavgift som motsvarar utrustningens inlösningspris.

Om utrustningen inte är funktionsduglig, ska Kunden betala utrustningens inlösningspris enligt felets allvarlighetsgrad. Defekt utrustning undersöks i varje enskilt fall, exempel:

Telia Tjänsteutrustning	
% av inlösningspriset	Beskrivning
100 %	Om utrustningen är skyddad (t.ex. FMI-låsning, säkerhetskod, stöldskyddsprogram m.m.), måste utrustningen förstöras eftersom den inte kan nollställas.
90 %	Om utrustningen inte startar trots laddningen (utrustningen är död).
75 %	Elektriskt fel (streck på skärmen, utrustningen stänger av sig o.d.) Om bildskärmen är trasig eller har ett elektriskt fel, t.ex. screen-burn (bildskärmen kan inte användas)
35 %	Om skärmen är defekt (t.ex. har en mindre spricka eller limningen har lossnat). Obs! Mindre repor på skärmen lämnas utan beaktande. Ett mindre fel (t.ex. avsaknad av skyddsplasten till laddningsport)

5.2.3 Efterbehandling och rapportering

Utrustning som ingått i Tjänsteutrustningsavtal inventeras enligt deras utrustnings-ID på returdokumentet som kan ses i Administrationsregistret.

Om utrustning som anmäls att returneras inte stämmer överens med returnerad utrustning, kontaktar Leverantören Kunden för att reda ut saken. För utredningsarbetet debiteras tjänsteavgift enligt prislistan.



5.3 Utrustningen returneras inte (inlösning)

Kunden kan välja att inte returnera utrustningen. Kunden ska meddela Leverantören inom den utsatta tiden om utrustningen (inkl. produkter med serienummer såsom bildskärmar och dockningsstationer) inte returneras. Kunden får en separat inlösningsfaktura för detta.

Tjänsterna är inte längre giltiga efter det att utrustningen lösts in.

Utrustning kan lösas in endast i Finland.

5.3.1 Inlösningspris

Inlösningspris fastställs enligt utrustningens varumärke, livslängd och andrahandsvärde och meddelas Kunden som ett belopp i euro.

Inlösningsfakturan är en separat faktura (moms på utrustningen 0 %, inlösningspris + moms 24 %).

Inlösningspriset syns för utrustningen i Kundens Administrationsregister senast 3 månader före tjänsteavtalets upphörande.

6 Ändringar i tjänstebeskrivningen

Denna tjänstebeskrivning ersätter tidigare versioner av tjänstebeskrivningen för Telia Tjänsteutrustning.

Leverantören har rätt att göra ändringar i denna tjänstebeskrivning. Om tjänstebeskrivningen ändras väsentligt till nackdel för Kunden, informeras Kunden om ändringen minst en månad innan ändringen träder i kraft. I övriga fall informerar Leverantören om ändringar på det sätt och med den tidsplan som Leverantören anser lämpligast.

