

1 Omfattning

- 1.1 Telias tillhandahåller service och reparation av Mobila Enheter och Tillbehör med garanti i enlighet med tillverkarens garantivillkor samt för skador som inte omfattas av garanti till våra privat- och företagskunder. Utförd reparation omfattas av Konsumenttjänstlagen och Köplagen med de rättigheter och skyldigheter det innebär för båda parter.
- 1.2 Telia utför även service och reparation av Övrig Hårdvara i utvalda butiker där det kan utföras. För att kunna utföra service och reparation av Övrig Hårdvara gäller att Telia har varit kundens inköpskanal förutom Enheter från Apple.

2 Definitioner

- 2.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:
 - **Mobil Enhet:** Med Mobil Enhet avses mobiltelefoner, surfplattor och smart watches
 - **Tillbehör:** Med Tillbehör avses hörlurar, headsets och högtalare
 - **Övrig Hårdvara:** med Övrig hårdvara avses datorer och övrig nätverksutrustning såsom routrar och produkter för streaming
 - **Enhet:** Med Enhet avses ett gemensamt samlingsnamn för Mobil Enhet, Tillbehör och Övrig Hårdvara
 - **Kund:** med kund avses privat- såväl som företagskund.

3 Service och Reparation av Mobil Enhet, Tillbehör och Övrig Hårdvara

- 3.1 Telias servicepartners avgör om Enhet kan repareras eller ska bytas ut, samt om felet täcks av tillverkarens garantivillkor.
- 3.2 Garantiåtaganden för service och reparation kan inte utföras om Enheten tidigare har reparerats av en av tillverkaren icke- auktoriserad serviceverkstad.
- 3.3 Telia använder enbart originaldelar i sin service vilket säkerställer att eventuell kvarvarande fabriksgaranti på Enheten fortsätter att gälla
- 3.4 Servicedelar, alt. Enheter är nya eller motsvarar nya i prestanda och pålitlighet, och omfattas av tre (3) månaders servicegaranti.
- 3.5 Vid helutbyte ersätts den inlämnade Enheten med en likvärdig Enhet; försäljningsinformation flyttas över till utbytesenheten. Helutbyte innebär att inlämnade Enheten returneras till tillverkaren eller försäljaren. Samma gäller även för utbytta delar.
- 3.6 Mekaniska skador såsom tapp- och klämskador, vätskeskador och liknande som drabbat Enheten på grund av felaktig hantering täcks inte av garanti eller reklamationsrätt.
- 3.7 Reparationer som kräver att Enheten öppnas kan inte genomföras om skärm, ram eller bakstycke är skadat.
- 3.8 Om Telia upptäcker ytterligare skador på Enheten som gör beställd service inte kan utföras, kommer Telia att skicka ut ett kostnadsförslag för godkännande till Kund innan reparation kan påbörjas.
- 3.9 Vid kostnadsförslag eller om reparationen inte täcks av garantin eller reklamationsrätten och Kunden väljer att inte reparera Enheten mot den kommunicerade kostnaden i kostnadsförslaget, kommer Telia att returnera Enheten utan åtgärd.
- 3.10 Om Enheten som är inlämnad till Telia tidigare har blivit reparerad med reservdelar som inte är original, tar Telia inte

ekonomiskt ansvar för dessa reservdelar. I händelse att dessa delar blir skadade under vår felsökning (som utförs i enlighet med varje enskild tillverkarens normer och regler för felsökning) är Telia inte ersättningskyldiga.

4 Villkor för Pris

- 4.1 Priserna som uppges vid beställning av service och reparation av Enhet skall ses som vägledande. Tjänsten kommer att utföras till avtalat pris i den mån den är genomförbar. Ändringar som medför ökade kostnader kommer att informeras om i förväg och kräver ett godkännande innan vi påbörjar reparationen.
- 4.2 Beställning av service och reparation genom godkänt kostnadsförslag från Telia utgör bindande avtal och kan inte brytas.
- 4.3 Undersökningsavgiften debiteras vid alla typer av utfört arbete enligt vid var tid gällande prislista.

5 Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att:

- 5.1 Säkerhetskopiera enhetens innehåll. Data kan försvinna under reparationen och Telia kan inte garantera att data på enheten inte försvinner i samband med service och reparation. Det är därför Kundens ansvar att skapa en säkerhetskopiera av innehållet på Enheten innan den skickas in på service.
- 5.2 Ta ut SIM- och ev. minneskort. Kunden ska endast skicka med de tillbehör som är relevanta för felet på enheten. Telia inte ansvarar för medskickade tillbehör som inte är relevanta för service, t.ex. skärmskydd, laddare, SIM-kort m.m. Fast utsmyckning eller skydd ersätts ej.
- 5.3 Logga ut helt från iCloud, iTunes eller Google-konto
- 5.4 Om Kunden har en enhet från Apple ansvarar Kunden även för att avaktivera "Find my iPhone" samt även avaktivera en parkopplad Apple Watch för att service och reparation av Enhet ska kunna utföras.
- 5.5 Skicka med eller ta bort eventuell lösenkod för att för att service och reparation av Enhet ska kunna utföras
- 5.6 Om Enheten kopplad till ett MDM-system måste även "MDM-profilen" tas bort (kontakta din telefoniadministratör) Gäller endast företagskunder med avtalad tjänst.

6 Hantering av personuppgifter

- 6.1 Telia värnar integritet och följer tillämpliga lagar och regler kring hantering av personuppgifter. För information om hur vi hanterar personuppgifter hänvisar vi till vår Integritetspolicy för [privatkunder](#) samt för [företagskunder](#). Där framgår vilka personuppgifter vi behandlar, typ av behandling, ändamålet och den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt rätt till bl.a. information, rättelse, radering och att göra invändningar.