



Villkor för HelloGlobe-tjänster

Vem är vem och vad är vad

1.1 När vi säger: (a) 'vi', 'oss' eller 'vår', menar vi Three Ireland (Hutchison) Limited, som verkar under namnet 'HelloGlobe'; (b) 'du' eller 'din', menar vi dig, vår kund; (c) 'avtal', menar vi ditt avtal med oss om leverans av en eSIM och HelloGlobe-tjänster.

1.2 Vi har också i ordlistan sist i detta avtal lagt till vissa definitioner av ord som används i dessa villkor.

2. Om ditt avtal

2.1 Ditt avtal består av dessa HelloGlobe-villkor, din Plan, eventuella specifika villkor för din Plan som publiceras på vår Webbplats och som tillhandahålls när du använder Appen, samt villkor för din användning som vi kan meddela. Ytterligare villkor kan gälla för kampanjer och erbjudanden.

2.2 Du godkänner att uppfylla ditt åtagande enligt detta avtal. Avtalet gäller dig och kan inte överlåtas. Du ansvarar för att eSIM endast används för HelloGlobe enligt avtalet. Du ansvarar för att betala avgifterna i din Plan och att vi kan debitera din data när du använder HelloGlobe.

2.3 Detta avtal omfattar inte: (a) enheten där eSIM är installerad och där HelloGlobe-tjänster används. **Det är ditt ansvar att enheten är nätverkslåst, eSIM-kompatibel och att du kan ladda ner Appen och konfigurera inställningar. Du ansvarar för enheten och att Appen är uppdaterad, och din enhets inställningar fortsätter att vara kompatibla med eSIM-kortets funktion;** (b) produkter eller tjänster du använder eller köper via HelloGlobe.

3. När avtalet börjar

3.1 Avtalet börjar när du laddar ner Appen och skapar ett konto. Du måste köpa en Plan för att använda HelloGlobe.

3.2 Varje Plan du köper är ett separat avtal och regleras av detta avtal och av Plans villkor. Planen startar efter att du köpt, installerat och aktiverat din eSIM och när din eSIM ansluter till ett Partnernätverk vid Destinationen. Den kommer att förbli aktiv till det tidigare av (i) att du har förbrukat all data i din plan och (ii) slutet av planens giltighetstid, varefter eventuell oanvänd datamängd kommer att försvinna (**'Plans utgång'**). För bäst effekt, aktivera Planen när du är redo att använda HelloGlobe på din Destination.

Variationer av avtalet och Planerna

3.3 Vi kan ändra alla villkor, inklusive Plans, enligt följande: (a) uppdaterade villkor finns på vår Webbplats och i Appen och du måste godta dem innan du köper en ny Plan; (b) vi meddelar dig minst en månad i förväg om ändringar som påverkar din användning och som träder i kraft efter att du ingick avtalet och innan din Plans utgång. Du kan sluta använda HelloGlobe och avsluta avtalet inom en månad efter meddelandet. Du kan i så fall kontakta oss för (i) full återbetalning av Plan-kostnaden om du inte aktiverat din Plan, eller (ii) pro rata återbetalning om du inte använt din del. Du har inte rätt till återbetalning om ändringen endast gynnar dig, är administrativ utan påverkan på dig, eller krävs av EU, irländsk eller annan bindande lag.

3.4 Vi kan efter eget skön upphöra att leverera eSIM, sälja Plans eller ta bort Destinationer.

Om du fortsätter att använda HelloGlobe efter ändringen anses du godkänna den.

Din ångerrätt

3.5 Om du köper en Plan som konsument har du ångerrätt. Om du vill ångra ditt köp ska detta göras inom 14 dagar efter köpet gjordes. Om du inom dessa 14 dagar har börjat använda Planen och utövar din ångerrätt före utgång, får du en pro rata återbetalning. Om (i) du har använt all data eller (ii) Plans giltighetstid gått ut anses avtalet fullgjort och du har inte längre rätt att avbryta. Om du vill utöva denna rätt, kontakta vår kundtjänst.

4. Vad vi tillhandahåller

4.1 Vi öppnar ett konto och tillhandahåller en eSIM. **Du får inget telefonnummer och kan inte ringa eller ta emot samtal, inklusive nödnummer, eller skicka/ta emot SMS.**

4.2 Vi äger varje eSIM och de förblir vår egendom vid alla tidpunkter. Du får tillfälligt använda eSIM enligt detta avtal. Vi kan återkalla eSIM för uppgraderingar, ändringar, missbruk eller när avtalet avslutas. Du får endast använda vår eSIM för att få våra tjänster.

HelloGlobe-tjänster

4.3 När du laddat ner eSIM och köpt en Plan ger vi tillgång till HelloGlobe-tjänster. Med HelloGlobe kan du, endast mot förköp, använda mobildata i din valda Destination från aktivering tills din Plans utgång.

Begränsningar i HelloGlobe-tjänster

4.4 Vi eftersträvar att HelloGlobe alltid ska vara tillgänglig. HelloGlobe tjänsterna är emellertid endast tillgängliga i Destinationen inom våra Partner Nätverks täckningsområde. Mobila hastigheter varierar på grund av flera olika faktorer, så som men inte uteslutande a) användarens plats, b) enhetens kapacitet, c) avstånd från basstation, d) antalet aktiva användare, e) inhomhusanvändning, f) terräng. Vid användning inomhus kan modern isolering påverka signal och hastighet.

4.5 Vissa områden saknar täckning.

4.6 Om du ansluter till andra mobila nät än våra i Destinationen kan roamingavgifter gälla. Om "allow cellular data switching" är aktiverat kan enheten byta automatiskt från eSIM till en annan SIM, vilket kan medföra roamingavgifter. Du ansvarar helt för roamingavgifter som uppstår.

Avbrott i HelloGlobe-tjänster

4.7 Det kan uppstå situationer där HelloGlobe-tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller där kvaliteten påverkas, och vi kan därför inte garantera en oavbruten felfri tjänst. Till exempel: (a) vid underhåll i Partnernätverk eller utanför täckningsområdet, (b) på grund av andra faktorer utanför vår kontroll, såsom egenskaper eller prestanda hos din enhet, regulatoriska krav, kapacitetsbrist, avbrott i tjänster från andra leverantörer, fel i Partnernätverk eller andra kommunikationsnätverk, väderförhållanden eller radiostörningar orsakade av höjder, tunnlar eller andra fysiska hinder.

Stängning av din HelloGlobe-användare, eSIM och Plan

4.8 Vi reserverar oss rätten att radera: a) ditt konto om det har varit inaktivt under 24 månader (t.ex. du har inte köpt en Plan), b) ditt eSIM om ditt konto har varit inaktivt under 18 månader (t.ex. du har inte köpt en Plan), eller c) din Plan om du inte har aktiverat din Plan inom 12 månader från köp.

Ansvarsfull användning av HelloGlobe-tjänster

4.9 Du får endast använda HelloGlobe: enligt avtalet; för privat bruk. Du får inte sälja vidare eller exploatera tjänsterna kommersiellt.

4.10 Du får inte använda HelloGlobe, eSIM eller låta andra använda tjänsterna för illegala eller olämpliga syften. Till exempel: (a) för bedrägeri, brottslig verksamhet, (b) på sätt som kränker andras rättigheter (upphovsrätt m.m.), (c) på sätt som bryter

säkerhet eller skadar nät, (d) på obscen, kränkande, mobbade, hotfull eller olaglig väg, (e) för att förfalska eller ta bort upphovsrättsinformation eller liknande.

4.11 Du åtar dig att samarbeta med oss och följa våra instruktioner för att säkertälla korrekt användning och säkerheten hos HelloGlobe tjänsterna och ditt konto.

4.12 Vi kan publicera policys som inkluderar:

- (a) policys om acceptabel användning och skälig användning som innehåller mer detaljerad information om reglerna för användning av HelloGlobe-tjänsterna, åtgärder som kan vidtas samt eventuella nätverkshanteringsverktyg eller åtgärder som kan vidtas för att säkerställa att användningen av HelloGlobe-tjänsterna inte är överdriven, för att motverka bedrägerier och för att säkerställa att HelloGlobe-tjänsterna kan användas av alla våra kunder;
- (b) policys avseende nätverkshanteringsverktyg eller åtgärder som kan vidtas för att mäta och styra trafik för att undvika att fylla eller överbelasta ett Partnernätverk eller annan nätverkslänk, nod eller IT-system;
- (c) policys avseende åtgärder som kan vidtas för att förebygga och reagera på säkerhets- och integritetsrisker samt sårbarheter (inklusive hot eller sårbarheter mot vårt nätverk, Partnernätverk, IT- och övriga system);
- (d) integritetspolicys och/eller cookie-policys som förklarar hur dina personuppgifter behandlas i våra appar, webbplatser och de extra tjänster du väljer att använda.

Dessa policys finns tillgängliga på vår Webbplats. Du godtar att efterfölja varje policy som publiceras av oss från tid till annan och som avser din användning av HelloGlobe-tjänsterna. Du godtar även att vi implementerar dessa policys.

Användningsmeddelanden

4.13 Vi ger dig möjlighet att övervaka och se din dataanvändning i Appen.

Ansvarsfull användning av HelloGlobe-tjänster

4.14 När du använder HelloGlobe i din valda Destination kan din användning påverkas av lagar och regler som gäller i det landet. Vi ansvarar inte för din bristande efterlevnad av dessa lagar eller regler. HelloGlobe får endast köpas av personer över 18 år. Om du köper HelloGlobe-tjänster för användning av person under 18 år ansvarar du för att säkerställa att dessa personer inte får tillgång till tjänster eller innehåll som är olämpliga för personer under 18 år.

5. Dina rättigheter – Klagomål

5.1 Kontakta vår kundtjänst om du är missnöjd med HelloGlobe tjänsterna.

5.2 Vi hanterar samtliga klagomål i enlighet med vår policy avseende hantering av klagomål och kontaktar dig efter att utredning gjorts. Se vår riktlinje för mer information; den finns som PDF på vår webbplats.

5.3 Se vår integritetspolicy för dataskydd och integritet.

6. **Våra rättigheter – Immateriella rättigheter**

6.1 Alla rättigheter, inklusive upphovsrätt, till HelloGlobe och dess innehåll tillhör oss eller vår licensgivare. Vi förbehåller oss alla rättigheter.

6.2 Varumärket 'HelloGlobe' och relaterade bilder, logotyper och namn utgör kännetecknen som tillhör vår koncern. Vi förbehåller oss alla rättigheter.

7. **Rätten att stänga av HelloGlobe-tjänster**

7.1 Vi kan stänga av dina tjänster utan förvarning om: (a) vi har skäl att tro att du gett falska eller vilseledande uppgifter om dig själv, (b) Vi informerar dig om att ditt otillbörliga användande av HelloGlobe-tjänsterna medför störningar för andra användare, (c) vi tror din enhet/eSIM är borttappad eller stulen, (d) vi har skäl att tro att du har använt HelloGlobe-tjänsterna eller ditt eSIM i olagligt eller olämpligt syfte, (e) vi får ett allvarligt klagomål, (f) myndigheter kräver att vi stänger av tjänsterna.

Avslutande av detta avtal

9.1 Du kan avsluta avtalet enligt vad som anges i avsnitt 3 (b).

9.2 Vi har rätt att avsluta detta avtal och att omedelbart och utan förestående information upphöra att leverera HelloGlobe-tjänsterna: (a) om vi har rätt att avsluta enligt avsnitt 8 och li grunderna är allvarliga och inte troligt kan åtgärdas, (b) om vi bedömer att din kommunikation med vår kundtjänst eller användning av tjänsterna är oacceptabel, (c) vid din död, (d) om vi inte längre kan leverera tjänsterna på grund av omständigheter utom vår kontroll eller om vi upphör.

9.3 Om avtalet avslutas stänger vi ditt konto och inaktiverar din eSIM och du kan inte längre använda HelloGlobe.

10. **Ansvar**

Begränsningar för vårt ansvar

10.1 Våra åtaganden framgår av avtalet. Om du vill ändra avtalet eller tillämpa andra villkor krävs vårt förestående skriftliga godkännande.

10.2 Utom som angivet i 10.3: (a) alla övriga villkor, förutsättningar och garantier avseende HelloGlobe-tjänsterna är uteslutna; (b) vårt totala ansvar gentemot dig för något vi gör eller underlåter att göra begränsas till 3 000 € för ett krav eller en serie av relaterade krav; (c) vi ansvarar inte för någon direkt eller indirekt förlust av inkomst, verksamhet, förväntade besparingar, goodwill eller vinster, eller för någon förlust eller korruption av data i samband med användning av HelloGlobe-tjänsterna; (d) vi ansvarar inte för någon indirekt eller följd förlust som du drabbas av; samt (e) vi ansvarar inte för någon förlust eller skada som inte var rimligen förutsebar när du ingick avtalet.

10.3 Inget i detta avtal tar bort eller begränsar vårt ansvar för bedrägeri, dödsfall eller personskada orsakad av vår vårdslöshet eller för ansvar som inte kan begränsas eller uteslutas enligt lag. Om du är konsument påverkas inte dina lagstadgade rättigheter.

HelloGlobe-tjänster – Områden där vi inte har ansvar

10.4 Vi strävar efter korrekt och punktlig leverans. Dock: (a) vi tar inte ansvar för användning av eller förlitan på HelloGlobe-tjänsterna och dess innehåll, eller för avbrott, fel eller förseningar i leveransen av tjänsterna. Detta inkluderar till exempel varningstjänster och virusdetektering, (b) vi ger inga garantier om tillförlitlighet, fullständighet, kvalitet, aktuell status, fel, kompatibilitet, säkerhet eller lämplighet för ändamålet. Tjänsterna tillhandahålls "som de är".

10.5 Vi ansvarar inte: (a) för skada som uppstår om någon använder din eSIM, med eller utan din vetskap, (b) om vi inte kan leverera på grund av omständigheter utom vår kontroll, (c) för din bristande uppfyllnad av avtalet.

10.6 Du kan använda HelloGlobe för att: (a) ladda upp, mejla eller sända innehåll, (b) komma åt innehåll från andra eller köpa produkter och tjänster. Vi sänder innehåll vidare och kontrollerar eller bereder det inte. Vi ansvarar inte för innehållet och ger inget stöd.

10.7 Avsnitt 10 gäller även efter att avtalet avslutats.

11. Hantering av personuppgifter

11.0 Vi behandlar dina personuppgifter enligt vår integritetspolicy; du kan läsa vår policy och cookiepolicy på de webbplatser du besöker.

12. Meddelanden

12.1 Vår webbplats är en uppdaterad informationskälla om HelloGlobe och dess tjänster.

12.2 Om vi behöver skicka meddelanden gör vi det via dina senast uppgivna kontaktuppgifter.

13. Andra villkor

13.1 Om inte annat krävs enligt binande lag, tillämpas irländsk rätt på detta avtal. Eventuella tvister och krav som uppstår i anledning av detta avtal avgörs av irländsk domstol.

13.2 Om du eller vi dröjer med, eller underlåter att vidta åtgärder för att göra gällande våra respektive rättigheter enligt detta avtal, innebär detta inte att du eller vi avstår från rätten att vidta sådana åtgärder vid ett senare tillfälle.

13.3 Om någon bestämmelse i detta avtal är ogiltig eller inte kan göras gällande enligt lag, ska detta inte påverka giltigheten eller verkställbarheten av avtalets övriga

bestämmelser. Vi får ersätta en ogiltig eller överställbar bestämmelse med en liknande bestämmelse som är giltig och kan göras gällande enligt lag.

13.4 Vi kan överlåta rättigheter till en tredje part. Vi kan överlåta eller överföra våra rättigheter och skyldigheter till en tredje part som förbinder sig att fortsätta uppfylla dem.

13.5 Du bekräftar att du har full rättshandlingsförmåga att ingå detta avtal och garanterar att de uppgifter du har lämnat till oss är riktiga och fullständiga.

14. Vårt registrerade kontor finns på: Three Ireland (Hutchison) Limited, 28/29 Sir John Rogerson's, Quay, Dublin 2 och vårt registreringsnummer är 316982 (Irland).

15.1 Du bekräftar att detta avtal avser tillhandahållandet av en konsumentplan och att du, om du genomför köpet av en Plan, inte kommer att betraktas som en skatteskyldig person i den mening som avses i artikel 2 i VAT Consolidation Act 2010, artikel 9 i rådets direktiv 2006/112/EG (mervärdesskattedirektivet) eller enligt annan tillämplig lagstiftning.

Mervärdesskatt och indirekta skatter: Avgifterna för HelloGlobe inkluderar mervärdesskatt och "eventuella andra tillämpliga omsättningsskatter, tullar eller avgifter som påförs av någon myndighet, regering eller statlig institution.

15.2 Pris och fakturering: Alla priser visade i appen och på webbplatsen är inkl. mervärdesskatt och tillämplig skatt om inget annat anges.

15.3 Tvister om mervärdesskatt eller annan skatt ska avgöras enligt gällande skattelagstiftning och ombudets vägledning.

15.4 Vi förbehåller oss rätten att uppdatera avsnitt 15 (villkor om skatter) med anledning av rättsliga och regleringsändringar och/eller ändrad tolkning.

Ordlista

"App" HelloGlobe-applikationen som du laddar ner till din enhet.

"Destination(er)": land eller länder (ibundlade) listade i appen och på webbplatsen som du kan köpa en Plan för.

"Kundtjänst": vår tjänstegrupp som hjälper dig. Kontakta: help@support.hello globe.com eller via chatt på webbplatsen.

"eSIM": en digital SIM-chip i din enhet dit en HelloGlobe-eSIM-profil laddats ner.

"Partnernätverk": tredjepartsslagsmobila nät som vi har avtal om för tillgång i destinationerna.

Plan: våra nuvarande och framtida planer. Flera Plans finns och du måste välja en innan anslutning. Plans kan ändras eller tas bort över tid; se webbplatsen eller appen.

Plans utgång: som definierat i avsnitt 3.2

Webbplats: www.hello globe.com