

# Villkor för Smart Mobility

---

Version 1.0 • 23 oktober 2026

## 1 Avtal och omfattning

Dessa villkor gäller för Smart Mobility mellan Tell Sverige AB, organisationsnummer 556540-4836 (Tell), och den verksamhetskund som anges i en skriftligen accepterad offert eller beställning (Kunden). Villkoren gäller inte konsumentavtal. Smart Insights eller andra tjänster ingår inte genom hänvisning till dessa villkor.

Avtalet består av beställningen, uttryckligen avtalade bilagor och den identifierade versionen av dessa villkor. Endast beställda funktioner, volymer och åtaganden ingår. Beskrivningar av möjliga tillval innebär inte att tillvalen har beställts.

Tvingande lag gäller alltid först. Ett personuppgiftsbiträdesavtal har företräde i frågor om personuppgiftsbehandling. I övrigt gäller uttryckliga avvikelser i beställningen, avtalad tjänstebeskrivning och SLA samt dessa villkor i denna ordning. Tredjepartsvillkor ska vara identifierade och tillgängliga före accept; en allmän hänvisning till en leverantörs webbplats införlivar inte framtida villkorsändringar.

## 2 Beställning och ändringar

Beställningen ska ange omfattning, pris eller beräkningsgrund, startdag, avtalstid, uppsägning och eventuell förlängning. Den ska också ange vem som äger utrustningen samt vad som ingår i installation, datatrafik, support och garanti. Avtal ingås genom parternas skriftliga accept. En automatisk mottagningsbekräftelse är inte en accept.

Kunden utser behöriga beställare. Tillägg och ändringar ska dokumenteras skriftligt, även när de beställs via e-post eller serviceärendet. Tell ska före accept ange eventuell merkostnad, ny bindning och påverkan på leveranstid. En teknisk användare är inte automatiskt behörig att beställa. Nya enheter startar inte om bindningstiden för befintliga enheter utan uttrycklig överenskommelse.

## 3 Tjänstens innehåll

Smart Mobility kan omfatta digital körjournal, föraridentifiering, fordonsöversikt samt avtalad fordonsadministration och rapportering. Beställningen skiljer mellan körjournal som bastjänst och utökad fordonsadministration. Bokning av service och besiktning, skadesamordning, integrationer, laddadministration och alkoholås ingår endast när respektive uppgift uttryckligen beställts.

Kunden ansvarar för att fordonsuppgifter, förare, mätarställningar och ändamål med resor är korrekta samt för att kontrollera och komplettera underlag inför ekonomi-, skatte- och myndighetsrapportering. Tell ansvarar för de kontroller och administrativa uppgifter som Tell uttryckligen åtagit sig. Tjänsten innebär inte garanti för ett visst skatte- eller myndighetsbeslut.

## 4 Installation och leverans

Tell utför beställd installation, konfigurering och driftsättning fackmässigt och ansvarar för arbete som Tell anlitar en installatör att utföra. Kunden ska i rätt tid göra fordon, objekt och installationsplats tillgängliga, ordna erforderliga tillstånd samt tillhandahålla avtalad strömförsörjning, åtkomst och korrekta uppgifter. Vid egen installation ska Kunden följa dokumenterade anvisningar.

Installation, resor och annat arbete ingår endast i den omfattning som anges i beställningen. Upptäcks behov utanför omfattningen ska Tell informera om konsekvenserna och inhämta beställning innan extra debiterbart arbete utförs. Ett angivet måldatum är inte ett bekräftat leveransdatum om detta uttryckligen framgår av offerten.

Parterna dokumenterar driftsättning och avtalade funktionstester. Abonnemangsdebitering börjar på den startdag eller vid det leveransmoment som avtalats. Leverans eller fakturering av en viss procent av utrustningen innebär inte automatiskt att hela tjänsten har godkänts. Vid försening ska berörd part informera utan dröjsmål och begränsa följderna. Kundensakade merkostnader debiteras endast enligt avtalad prisgrund.

## 5 Teknik och användningsförutsättningar

Position, överföring och notifieringar påverkas bland annat av mobilnät, satellitmottagning, batteri, strömförsörjning, montering, gateways och tid sedan senaste rapport. En position på kartan kan vara en senaste rapporterad position. Tillgänglighet, noggrannhet och rapporteringsintervall följer produktens dokumenterade specifikation och avtalad konfiguration; kontinuerlig realtid eller täckning överallt garanteras inte.

Larmregler, mottagare och ansvar för att reagera på larm ska fastställas och funktionstestas. Automatiska notifieringar är inte bemannad larmmottagning, jour eller uttryckning. Tjänsten är inte ett personsäkerhetssystem, en försäkring eller garanti mot stöld. Kunden bekräftar eventuella försäkringskrav med sitt försäkringsbolag. Dessa avgränsningar begränsar inte Tells ansvar för uttryckligen avtalad funktion.

Kunden ska följa användnings- och skötselanvisningar, skydda konton och hålla behörigheter aktuella. Tell ansvarar för avtalad leverans även när underleverantörer används. Fel i Kundens egna system eller i en tjänst som Kunden har direktavtal om ligger utanför Tells ansvar, utom för de integrations- och samordningsuppgifter Tell uttryckligen åtagit sig.

## 6 Utrustning och garanti

Beställningen anger om utrustningen köps, hyrs eller tillhandahålls under abonnemang och vem som äger den. Betalning av en löpande avgift överför inte äganderätten. Vid köp gäller avtalade leverans-, risk- och äganderättsvillkor. Utrustning som Kunden inte äger får inte säljas, pantsättas eller ändras i strid med ägarens rätt.

Garanti, service, batteribyte, kalibrering, ersättningsenhet och eventuella undantag ska framgå av beställningen eller en identifierad produktbilaga. Livstidsgaranti eller kostnadsfritt hårdvarubyte ingår bara när detta uttryckligen avtalats och omfattningen angetts. En tillverkargaranti ersätter inte Tells ansvar för egna avtalsbrott.

## 7 Support och fel

Tell är Kundens kontakt för avtalad support. Om inte annat avtalats lämnas support på svenska helgfria vardagar kl. 08.00–17.00 svensk tid via den kontaktväg som angetts i beställningen. Tell tar emot, bedömer och samordnar ärenden samt eskalerar till berörd leverantör. En bestämd svarstid, lösningstid, tillgänglighetsnivå, servicekredit eller jour gäller bara om den uttryckligen avtalats i ett identifierat SLA.

Kunden anmäler fel utan oskäligt dröjsmål och lämnar tillgänglig felbeskrivning samt skälig hjälp vid felsökning. Tell ska i första hand avhjälpa fel inom sitt åtagande utan extra kostnad och inom skälig tid. En alternativ lösning får användas om den inte väsentligt försämrar avtalad funktion. Arbete utanför åtagandet får debiteras enligt accepterad prisgrund; Kunden ska informeras innan sådant arbete påbörjas.

Tell ska informera om planerat underhåll som påverkar tjänsten i skälig tid och begränsa störningen. Nödvändiga akuta säkerhetsåtgärder får vidtas tidigare, med information så snart det är möjligt. Lagstadgad incidentrapportering är inte begränsad till supportens öppettider.

## 8 Pris och betalning

Priser och faktureringsintervall framgår av beställningen. Samtliga priser anges exklusive mervärdesskatt. Frakt, resor, trafiköverskridanden, roaming, externa verkstadsarbeten och andra tillkommande kostnader fås ut endast enligt en i förväg accepterad prisgrund eller en tilläggsbeställning. Kunds specifika rabatter och referenspriser gäller inte andra leveranser.

Betalningsvillkoret är 15 dagar efter fakturadatum om inte annat avtalats. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen. Fakturerings- och andra administrativa avgifter fås ut endast om de har avtalats. Vid en sakligt grundad fakturainvändning ska parterna skyndsamt utreda frågan; ostridigt belopp betalas i rätt tid.

Indexreglering eller annan prisjustering gäller bara enligt en uttryckligen avtalad modell som anger indexserie eller kostnadsgrund, basperiod, tidpunkt och avisering. En ny publicerad prislista ändrar inte i sig avtalat pris. Ändrad omfattning prissätts genom en tilläggsbeställning. Avtalat fast pris gäller under den överenskomna fastprisperioden.

## 9 Avtalstid och uppsägning

Avtalstid, bindning per tjänst eller enhet, uppsägningstid och eventuell förlängning ska framgå av beställningen. Automatisk förlängning gäller endast när förlängningsperiod och sista uppsägningsdag uttryckligen har avtalats. Uppsägning sker skriftligt till angiven avtalskontakt. Överlåtelse till en ny innehavare kräver en dokumenterad överenskommelse om ansvar och betalning.

Vid förtida avslut av en bunden leverans gäller endast den avräkningsmodell som accepterats före beställningen och som är förenlig med tvingande lag. Hårdvara, finansiering, tjänst och införande ska hållas isär. Tell ska specificera underlaget och undvika dubbel ersättning. Återlämnande innebär inte i sig att en giltig betalningsförpliktelse upphör. Rätt till lagstadgat byte och dataåtkomst enligt avsnitt 12 får inte hindras.

## 10 Personuppgifter och säkerhet

Parternas dataskyddsroller bestäms av den faktiska behandlingen. Kunden ansvarar för lagligt ändamål och rättslig grund för sin användning, information till berörda personer, behörigheter och tillämpliga lagringstider. Positions- och fordonsdata kan vara personuppgifter även när de registreras mot ett fordon eller inventarienummer. Tjänsten får inte användas för otilåten personövervakning. Detta begränsar inte Tells eget ansvar enligt dataskyddslagstiftningen.

Kunden ska särskilt skilja mellan körjournal, arbetsledning och kontroll av anställda. Data som samlas in för ett ändamål får inte utan rättsligt stöd användas för ett annat. Privat användning, åtkomst till resor och eventuellt behov av konsekvensbedömning ska hanteras före aktivering. Alkolåsresultat och annan särskilt integritetskänslig behandling aktiveras inte utan en separat dokumenterad bedömning och instruktion.

När Tell behandlar personuppgifter för Kundens räkning ska ett personuppgiftsbiträdesavtal med tillräckliga instruktioner och behandlingsbeskrivning finnas före behandlingsstart. Det reglerar bland annat säkerhetsåtgärder, underbiträden, överföringar till tredjeland, incidenter, bistånd, granskning och radering. Underbiträden och behandlingsländer ska redovisas enligt det avtalet. Dessa allmänna villkor ersätter inte ett sådant avtal.

Tell ska för sitt åtagande använda riskanpassade tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder. Vid personuppgiftsincident i biträdesbehandling underrättar Tell Kunden utan onödigt dröjsmål efter kännedom och lämnar tillgängligt underlag successivt. Övriga säkerhetsincidenter med väsentlig påverkan på Kundens data eller leverans ska också meddelas utan onödigt dröjsmål.

## 11 Data och nyttjanderätt

Kunden behåller sina rättigheter till data som Kunden tillför eller som genereras för Kundens räkning. Tell och respektive rättighetshavare behåller rättigheter till programvara och standardkomponenter. Kunden får använda beställda funktioner för avtalad verksamhet och behöriga användare under avtalstiden. Ingen generell rätt för Tell att sälja Kunddata, använda dem för externa AI-modeller eller lämna ut dem till andra kunder följer av avtalet.

Tell får behandla data för avtalad leverans enligt tillämpligt rättsligt stöd och dokumenterade instruktioner. En eventuell ytterligare användning av icke-personliga produktdata ska beskrivas och avtalas för sig. Företagshemligheter och personuppgifter ska skyddas vid åtkomst och delning.

## 12 Dataåtkomst och byte av leverantör

Tillämpliga rättigheter enligt EU:s dataförordning, Data Act, begränsas inte av avtalet. Före beställning lämnar Tell relevant produkt- och tjänstespecifik information om genererade data, format, insamling, lagring, datahållare, användning, åtkomst och delning i offerten eller en identifierad databilaga. Begäran om åtkomst eller delning hanteras av den ansvariga datahållaren; Tell ska lämna kontaktuppgift och fullgöra sin egen roll. Utlämnande av personuppgifter kräver även stöd enligt dataskyddslagstiftningen.

Om en plattformsdel omfattas av Data Acts regler om databehandlingstjänster gäller följande för den delen: fristen för att inleda byte är högst två månader, övergångsperioden är normalt högst 30 kalenderdagar och efterföljande datahämtning är möjlig under minst 30 kalenderdagar. Lagens särskilda undantag och förlängningsmöjligheter gäller. Tell ska ge den hjälp, kontinuitet, information och säkerhet som lagen kräver. Exporterbara data och digitala tillgångar, format, gränssnitt och eventuella lagenliga undantag ska specificeras före avtal.

Bytesavgifter får endast tas ut i den utsträckning Data Act tillåter och enligt en prisgrund som lämnats före avtal. Från den 12 januari 2027 tas inga bytesavgifter ut för byten som omfattas av dessa regler. Eventuella avgifter vid förtida uppsägning ska redovisas separat, vara lagenliga och proportionerliga och får inte användas för att kringgå bytesrätten. För den del som omfattas av dessa bytesregler upphör tjänsteavtalet när bytet slutförts. Om Kunden i stället väljer radering utan byte upphör avtalet vid utgången av den tillämpliga fristen för att inleda byte. Tell underrättar Kunden om upphörandet. Detta påverkar inte lagenliga, avtalade avgifter vid förtida uppsägning. Export innebär inte en garanti att en annan leverantör kan återskapa samtliga funktioner.

### 13 Avslut och återlämning

Vid avslut samordnar Tell avtalad och lagstadgad dataexport och överlämning med berörda underleverantörer. Tillgängliga data, format, exportväg, lagringstid samt hämtnings- och raderingsfrister ska vara dokumenterade före beställning. Extra migreringsarbete utöver lagstadgade och avtalade skyldigheter kräver en separat beställning. Kunden ansvarar för sin lagstadgade arkivering, utan att detta minskar Tells avtalade lagrings- eller exportskyldigheter.

Personuppgifter som Tell behandlar för Kundens räkning ska vid behandlingens slut återlämnas eller raderas enligt Kundens val och personuppgiftsbiträdesavtalet. Kvarvarande kopior ska raderas om inte unionsrätt eller tillämplig medlemsstats nationella rätt kräver fortsatt lagring. Data ska skyddas under avslutet och får inte raderas innan tillämplig hämtningsperiod löpt ut, om inte Kunden lagligen begär tidigare radering.

Utrustning som Kunden inte äger ska återlämnas enligt den returfrist och de instruktioner som angetts före beställning. Ansvar för demontering och returfrakt ska framgå. Ersättning vid förlust, utebliven retur eller skada följer avtalad ersättningsmodell; normalt slitage och fel som Tell ansvarar för ska inte behandlas som kundorsakad skada. Samma förlust får inte ersättas både genom returavgift, försäkring och slutavräkning.

### 14 Avtalsbrott och ansvar

Vardera parten får avsluta berörd leverans vid motpartens väsentliga avtalsbrott, om rättelse inte sker inom skälig tid efter skriftlig anmaning, eller om rättelse inte är möjlig. Vid Kundens berättigade avslut på grund av Tells avtalsbrott ska oanvända förskottsbetalda tjänsteavgifter återbetalas; framtida tjänsteavgifter för den avslutade delen ska inte tas ut.

Tell ansvarar för styrkt direkt skada som Tell orsakar genom avtalsbrott. Tells sammanlagda skadeståndsansvar under varje tolv månadersperiod räknad från avtalsstart är begränsat till den ersättning som betalats eller ska betalas för den berörda leveransen under samma period. Har hela leveransen kortare avtalstid används dess avtalade ersättning. Indirekt skada, utebliven vinst och produktionsbortfall ersätts inte. Direkta, skäliga kostnader för att återställa data som förlorats genom Tells avtalsbrott omfattas av taket; datans affärsvärde ersätts inte.

Begränsningarna gäller inte vid uppsåt, grov vårdslöshet eller ansvar som inte får begränsas enligt lag. Registrerades rättigheter och myndigheters befogenheter enligt GDPR påverkas inte. Parterna ska begränsa skada och samma skada ersätts inte flera gånger. Avtalad felavhjälpning och lagstadgad dataåtkomst kvarstår.

### 15 Skydd av tjänsten och befrielsegrund

Tell får tillfälligt begränsa berörd åtkomst vid allvarlig säkerhetsrisk, olaglig användning eller väsentligt betalningsdröjsmål. Åtgärden ska vara nödvändig och proportionerlig. Vid betalningsdröjsmål ska Kunden först få skriftlig anmaning och skälig rättelsefrist. Vid akut risk får Tell agera direkt och informera så snart det är möjligt. Åtkomst återställs när grunden upphört; data ska skyddas och lagstadgad dataåtkomst får inte hindras.

Part är befriad från påföljd i den mån fullgörandet hindras av en extraordinär omständighet utanför partens kontroll som inte skäligen kunnat förutses eller övervinnas. Motsvarande krav gäller hinder hos underleverantör. Vanliga leverantörsfel eller kostnadsökningar är inte i sig befrielsegrund. Parten ska informera och begränsa följderna.

## 16 Sekretess och avtalsversion

Parterna ska skydda den andres konfidentiella information och endast dela den med personer som behöver den för avtalet och är bundna av motsvarande sekretess. Undantag gäller information som är lagligen känd, offentlig utan avtalsbrott eller måste lämnas ut enligt lag. Sekretessen gäller även efter avslut. Användning av kundnamn eller kundspecifika uppgifter i marknadsföring kräver Kundens godkännande.

Ändringar av avtalade villkor ska godkännas skriftligt av behöriga företrädare. En ny webbversion ändrar inte befintliga avtal. Den accepterade versionen ska kunna sparas och återfinnas. Svensk rätt gäller. Tvist ska först hanteras genom förhandling och därefter av svensk allmän domstol, med Stockholms tingsrätt som första instans, om inte annat avtalats.