Tjänstebeskrivning och specifika villkor 3Koppla och 3Koppla Bas

Gäller fr.o.m. 2026-11-20

Villkoren i denna bilaga gäller när kund till Tre köper 3Koppla-abonnemang, mobilabonnemang med tilläggstjänsten 3Koppla eller 3Koppla Bas.

3Koppla är en komplett kommunikationslösning för företag som innehåller en mängd funktioner (”3Kopplafunktioner”), t ex mobila och fasta nummer till växelfunktioner och anställda, IP-telefonitjänster i mobilapp, softphone och bordstelefon, köer, knappval, telefon- och videokonferens, chatt, hantering av tillgänglighet, statistikfunktioner, integrationer mot externa IT-system och appar, m m. Dessutom ingår gränssnitten i mobilapp, softphone och adminwebb för att användare och ansvariga ska kunna hantera 3Koppla-lösningen. För några av funktionerna i 3Koppla förtydligas här funktion och villkor. Villkoren för respektive funktion är relevanta för de kunder som köper och/ eller använder respektive funktion.

Generella krav
Generellt gäller att kund måste ha tecknat ett 3Koppla-abonnemang eller ett mobilabonnemang från Tre med 3Koppla-tillval för att kunna använda 3Kopplafunktioner. Vid användning av 3Kopplafunktioner ska 3Koppla systemkrav uppfyllas. Se tre.se för aktuella systemkrav, produktinformation, användarguider samt annan aktuell information.

IP-telefoni
Samtal som rings via IP-telefoni, t. ex. genom softphone i dator, softphone i mobil eller via bordstelefon debiteras som om samtalet ringdes från Tres nät i Sverige. Nödsamtal bör inte ringas via IP-telefoni då samtalet inte kan positioneras i nätet.

3Koppla i utlandet
Fullt stöd för 3Kopplafunktioner erbjuds endast i Tres nät i Sverige.

3Koppla Statistikrapporter (extra tillval)
3Koppla Statistikrapporter visar information om kundens samtalstrafik för alla nummer i 3Koppla, t ex antal inkomna och utgående samtal, tidpunkt för samtal samt telefonnummer för uppringande och mottagande part. Det är kundens ansvar att hantera statistikrapporter med den konfidentialitet som kunden önskar.

Samtalsloggar
Samtalsloggar skapas för användare och köer. Loggarna visar information om uppringande part samt tidpunkt för respektive samtal. Endast användare kan ta del av samtalsloggar till sitt eget nummer. Medlemmar i en kö kan ta del av samtalsloggar för den specifika kön.

Samtalsinspelning och Medlyssning (extra tillval)
Tjänsten Samtalsinspelning spelar in och sparar samtal för de användare som har aktiverats med tjänsten. Tjänsten Medlyssning möjliggör lyssning av samtal i realtid, medan det pågår.

Det är kundens ansvar att tillämpa Samtalsinspelning respektive Medlyssning så att lagar och regler följs avseende; kundens verksamhet, samtalsinspelning, medlyssning samt avseende personuppgifter. Det är också kundens ansvar att se till så att tjänsten är rätt inställd, bl a vilka användare hos kunden som ska ha tillgång till medlyssning och samtalsinspelning samt hur länge inspelade samtal ska sparas.

Tre ansvarar inte för skada som uppkommer för kunden till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av tjänsterna Samtalsinspelning respektive Medlyssning eller för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, liksom för försening, förvanskning eller förlust av data.

Integration med tredjepartstjänster
I de fall kund önskar att 3Koppla integreras med en tredjepartstjänst (t ex CRM-system, Teams, Microsoft-lösning, Google-lösning, annat IT-system, extern svarsservice, o s v) godkänner kund att samtal vidarebefordras till tjänsten och att information om t ex 3Koppla-användare och samtal delas med den som ansvarar för och tillhandahåller tredjepartstjänsten. Det är kundens ansvar att avtala med tredje part för hur personuppgifter skall hanteras.

Debitering av samtal från Växelnummer
Samtal, t ex vidarekopplingar och återuppringningar (call back/on hook waiting) från knappval och köer debiteras som standard enligt abonnemanget 3Koppla Tech. Se prislista och villkor på tre.se.

Bindningstid, uppsägningstid
I det fall 3Koppla köps som tilläggstjänst med bindningstid gäller samma period för bindningstid som det underliggande abonnemanget till vilken 3Koppla är anslutet, om bindningstid inte är tillämpligt gäller 30 dagars uppsägningstid. För eventuella tillval, t.ex. Samtalsinspelning och Teams gäller 30 dagars uppsägningstid.

Övriga villkor

1. För användande av 3Koppla och 3Koppla Bas måste vid var tid gällande systemkrav uppfyllas. Systemkrav återfinns på tre.se.
2. Samtal som rings via IP-telefoni, t.ex. genom softphone debiteras som vanligt samtal från Tres nät i Sverige.
3. Nödsamtal bör inte ringas via IP-telefoni.
4. Fullt stöd för 3Kopplas funktioner erbjuds endast i Tres nät i Sverige.
5. Tre förbehåller sig rätten att begränsa antalet fastnummer för tillvalet Obegränsade Växelnummer om användningen är oskälig eller om Växelnumren inte används

Följande funktioner ingår i 3Koppla Bas
(3Koppla Bas ingår i utvalda ramavtalsabonnemang)

Mobilnummer för Användare
Mobilapp
Företagets kontaktlista
Ändra nummervisning
Ändra vidarekopplingar
Koppla över pågående samtal
Samtalshistorik
Röstbrevlåda
Profiler / Hänvisningar
Notisinställningar (missade samtal, o s v)

Logga in med Microsoft/Google (SSO)
Microsoft Entra ID/AD-synk
Chatt - One2one, grupp, publikt internt

Följande funktioner ingår i 3Koppla (allt som ingår i 3Koppla Bas samt följande funktioner)

8 st Växelnummer på företaget - Köer och knappval
Återuppringning från kö
Enkel köstatistik
Chat widget på webb för kunder (Wordpress)
Admin i mobilapp och dator

Fastnummer för Användare
Softphone - webb och desktop

Videokonferens med skärm- och fildelning
Kalendersynk Microsoft/Google
Kontaktsynk Microsoft/Google

Följande funktioner / paket kan köpas som tillval till 3Koppla

Samtalsinspelning – Dokumentera och följ upp kvalitet
Teams – För olika Teamsintegrationer
CRM-integration Plus – Hitta rätt kontakt i CRM
CRM-integration Pro – Softphone integrerad I CRM
Extra integration – Web hooks
Ärendehantering - Skapa ärenden för samtal till köer
Kundkontakt Plus – Utvalda kundkontaktfunktioner
Kundkontakt Pro – Komplett kontaktcenterpaket
Kundkontakt Omni – Kundkontakt via WhatsApp
Obegränsade Växelnummer – Köer och knappval