

# Vilkår for YouSee Bredbånd

**Bredbånd, Fiber** (YouSee Bredbånd via fiber)

**Bredbånd, Coax** (YouSee Bredbånd via kabel-tv-stik)

**Bredbånd, DSL** (YouSee Bredbånd via telefonstik)

**Hybrid Bredbånd** (YouSee Bredbånd via telefonstik  
og simkort)

Maj 2018

## Kort præsentation af vilkårene

På de næste sider kan du læse de vilkår, som gælder for din aftale med YouSee Bredbånd. Vilkårene er sammen med priser og de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og YouSee. Nogle af punkterne i vilkårene er særlig vigtige for mange af vores kunder, og dem vil vi gerne fremhæve for dig her:

- YouSee Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:
  - Bredbånd, Fiber – bredbånd via YouSee's fibernet
  - Bredbånd, Coax – bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax)
  - Bredbånd, DSL – bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL)
  - Hybrid Bredbånd – bredbånd via DSL suppleret med YouSee's 4G LTE-mobildatatjenesterDet fremgår af ordrebekræftelsen, hvilken teknologi og hvilken hastighed aftalen om YouSee Bredbånd omfatter.
- For aftaler om Bredbånd, DSL, er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse - f.eks. en telefonforbindelse - frem til installationsadressen, som du har adgang til. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd pkt. 2.B.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen, også hvis der er registreret en betaler eller en bruger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Hvis du vil undgå betalingsgebyr, skal du betale din regning via Automatisk Kortbetaling. Hvis du ønsker at betale på andre måder, opkræver YouSee et betalingsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den betalingsform du vælger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og i Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.
- YouSee lukker for din bredbåndsforbindelse, hvis regningen ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din forbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen inden for normal arbejdstid eller i henhold til indgået aftale om Udvidet Fejlretning. Læs mere om YouSee's fejlretning og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Du er bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder fra den dag, hvor du kan bruge din forbindelse - medmindre du benytter din fortrydelsesret. Du kan i øvrigt opsige aftalen med en måneds varsel, hvis du er privatkunde, og 3 måneders varsel, hvis du er erhvervskunde. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17.
- Ændring af priser og abonnementsvilkår offentliggøres på YouSee's hjemmeside. Hvis ændringerne er væsentlige får du direkte besked enten pr. mail eller brev, eller sammen med din regning eller som tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 19.
- Læs også tillægsvilkårene for de produkter og tillægssydelser, som aftalen omfatter. Deri findes vigtige vilkår om særlige forhold for de produkter, du har valgt.

Ovenstående liste er kun et resumé af visse vigtige vilkår. Du skal være opmærksom på, at YouSee's Generelle Vilkår og de supplerende Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd med eventuelle Tillægsvilkår gælder i deres helhed for aftalen mellem YouSee og dig som kunde.

## Indholdsfortegnelse

### Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

1. Aftalen .....	5
1.A. Fortrydelsesret for forbrugere .....	5
1.B. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervs-kunder .....	6
2. Aftalens parter .....	6
2.A. Registrering og ændring af adresseoplysninger .....	6
3. Kvalitets- og serviceniveau .....	7
4. Leveringstidspunkt .....	7
5. YouSee's udstyr og faste installationer (stik mv.) .....	7
5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning .....	7
5.A.a. Stikledning til YouSee's telenet (DSL).....	8
5.A.b. Stikledning til YouSee's kabel-tv-net (coax) .....	8
5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt .....	8
5.B.a. Interne net .....	9
5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr .....	9
5.D. Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer .....	10
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.....	10
7. Flytning .....	11
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata.....	11
9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login) .....	11
10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr .....	12
10.A. Fremsendelse af elektronisk post .....	12
10.B. Fremsendelse af elektronisk post og elektronisk regning for abonnementer leveret via YouSee's kabel-tv-net .....	13
11. Priser .....	13
12. Betaling og betalingsgebyr .....	14
12.A. Elektronisk regning .....	15
12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling .....	16
13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering .....	17
13.A. Forbrugsmaksimum.....	18
14. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	18
15. YouSee's misligholdelse .....	19
15.A. Fejlafhjælpning .....	19
15.B. Afslag i abonnementsafgiften .....	20
15.C. Erstatningsansvar .....	20
15.D. Force majeure .....	20
16. Overdragelse af aftalen .....	20
17. Opsigelse og bindingsperiode .....	21
17.A. Opsigelse og binding for abonnementer leveret via YouSee's kabel-tv-net .....	22
18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester .....	23
19. Ændring af vilkår og priser .....	23
20. Tvister og klager.....	23
21. Ikrafttrædelse .....	24
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald .....	24

**Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd:  
Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber)  
Bredbånd, Coax (YouSee Bredbånd via kabel-tv-net)  
Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonnet)**

1. Abonnementsaftalen .....	25
2. Forudsætninger .....	25
2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv-net (coax) .....	25
2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL) .....	26
3. Særligt om Gør Det Selv Installation .....	26
4. E-mailadresse .....	27
5. Fast ip-adresse .....	27
6. Tillægstjenester.....	28
6.A. YouSee Film & Serier og C More Light .....	28
6.B. YouSee Film & Serier samt Start Forfra og Tv-arkiv ved brug af YouSee Web-tv (tidligere YouSee Play Tv & Film) .....	28
6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik) .....	28
6.D. YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac .....	29
6.E. YouSee Sikkerhedspakke.....	29
7. Kundens ansvar.....	29
8. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	30
9. Driftssikkerhed og hastighed .....	30
10. Ikrafttrædelse .....	31

**Tillægsvilkår for Hybrid Bredbånd ..... 32**

**Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester  
(uddrag som gælder for Hybrid Bredbånd)**

1. Abonnementsaftalen .....	35
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder .....	36
4. Telefonnummer .....	36
4.A. Nummertildeling .....	36
4.B. Nummerportering .....	36
4.C. Nummeroplysningsdata .....	37
6. Mobildata-tjenester .....	38
6.A. Generelt om YouSee's mobildata-tjenester - forbrugstaksering.....	38
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark .....	38
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildata-tjenester .....	38
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildata-tjenester .....	39
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildata-tjenester .....	39
7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet .....	40
7.A. SIM-kortet .....	40
11. Ikrafttrædelse .....	40

**Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke ..... 41**

**Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling..... 44**

## Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

Maj 2018

### 1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af YouSee's teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af YouSee A/S (herefter YouSee), som er et selskab i TDC-koncernen. Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

Vilkårene for aftaler om abonnement på YouSee's tjenester er delt op i tre dele, som alle gælder for aftalen mellem kunden og YouSee:

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Mobil), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse rabataftaler og tillægsydelser. I tilknytning til visse tillægsydelser til erhvervskunder, hvor erhvervskunden er dataansvarlig og YouSee er databehandler, gælder desuden en databehandleraftale.

Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for tjenestespecifikke abonnementsvilkår, som igen går forud for nærværende generelle vilkår.

En aftale om levering og drift af tjenesten (et abonnement) omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af YouSee's offentlige net med den relevante teknologi. YouSee's tjenester med fast installation leveres via følgende net:

- YouSee's fibernet – levering via fibertilslutning.
- YouSee's kabel-tv-net (coax) – levering via kabel-tv-net
- YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) – levering via telefonnet

Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og YouSee, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og YouSee.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til YouSee, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden. Hvis der er registreret en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, sendes ordrebekræftelsen også hertil.

#### 1.A. Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Dette gælder dog ikke, hvis bestillingen er sket ved fremmøde på YouSee's forretningssted eller hos forhandlere af YouSee's tjenester.

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

### **1.B. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervs-kunder**

For erhvervs-kunder fraviges §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. § 1, stk. 4 i bekendtgørelsen. Fravigelsen gælder dog ikke for aftaler om abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax).

## **2. Aftalens parter**

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og YouSee. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. For tjenester med fast installation må kunden endvidere ikke videredistribuerer tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen.

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

### **2.A. Registrering og ændring af adresseoplysninger**

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give YouSee oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt eventuelt e-mailadresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. YouSee kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med YouSee.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give YouSee oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt eventuelt e-mailadresse.

Ved 'mindre erhvervs-kunder' forstås i disse vilkår erhvervs-kunder, som er enkeltmandsvirksomheder eller juridiske personer, med højst 1 ansat eller et samlet regningsbeløb pr. år på mindre end 30.000 kr. ekskl. moms. Medmindre andet er anført, gælder særlige vilkår for erhvervs-kunder også for mindre erhvervs-kunder.

Kunden skal endvidere oplyse eventuel særskilt adresse, hvortil betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen skal sendes. For tjenester med fast installation skal kunden endvidere oplyse eventuelle særskilte installationsadresser (fx kundens fritidsbolig eller en registreret brugers adresse).

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, der er forskellig fra kunden:

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.

- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (værge, forpagter eller lignende).

Kunden skal efter YouSee's anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. YouSee kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist, hvis det skønnes nødvendigt.

Oplysningerne og YouSee's registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at give YouSee meddelelse herom.

YouSee's breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Hvis YouSee modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger), er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

### **3. Kvalitets- og serviceniveau**

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til YouSee.

### **4. Leveringstidspunkt**

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger YouSee på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i YouSee's ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved levering, der kræver ny kabling og installation, er det en forudsætning for YouSee's overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for YouSee's kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold, der besværliggør YouSee's levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af pkt. 15.D (force majeure).

Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

### **5. YouSee's udstyr og faste installationer (stik mv.)**

For tjenester med fast installation gælder pkt. 5.A-5.D.

#### **5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning**

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens – eller den registrerede brugers – bolig, fritidsbolig, erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af YouSee's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1.

Hvis leveringen kræver anlæg – fx fordi der ikke i forvejen eksisterer en brugbar installation og/eller stikledning på adressen – er YouSee berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv.).

Hvis installationsadressen er en usædvanlig adresse (som udgangspunkt telte, campingvogne, skurvogne, kajpladser (kajstik), markedspladser eller lignende) eller en teknisk installation (vindmøller, parkeringsautomater, brøndanlæg, pumper, overvågnings- og registreringsanlæg, antennemaster eller lignende), sker levering og drift efter tilbud eller efter særskilt omkostningsbestemt betaling.

### **5.A.a. Stikledning til YouSee's telenet (DSL)**

Ved levering af tjenester via YouSee's offentlige kobberbaserede telenet gælder, at hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en ledig forbindelse til YouSee's offentlige telenet (ledig stikledning), og YouSee skønner, at omkostningerne ved etableringen overstiger en vis beløbsgrænse, sker leveringen efter tilbud eller efter særskilt betaling (levering efter regning) og efter forudgående accept herom fra kunden. Beløbsgrænsen fremgår af YouSee's prislister på yousee.dk. Hvis leveringen sker efter regning, kan kunden anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling.

### **5.A.b. Stikledning til YouSee's kabel-tv-net (coax)**

Ved levering af tjenester via YouSee's offentlige kabel-tv-net gælder følgende om etablering af stikledning, hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en brugbar stikledning til YouSee's offentlige kabel-tv-net:

YouSee er berettiget til at opkræve betaling for etablering af stikledning, jf. pkt. 5.A.

Hvis kunden bor i hus (parcelhus eller rækkehus), sker indføring af stikledningen (kabel) på kundens grund, hvor det efter YouSee's vurdering er teknisk og økonomisk mest hensigtsmæssigt. Nedgravning af stikledningen på kundens grund foretages af kunden – eller for kundens regning. Stikledningen skal nedgraves i en dybde af minimum 45 cm, og det udleverede markeringsbånd skal lægges 10 cm over kablet. Nedgravning skal normalt først foretages efter afslutning af YouSee's installationsarbejde.

Hvis kunden bor i lejlighed (leje-, andels- og ejerboliger mv.), sker indføringen af stikledning (kabel) normalt fra hovedtrappen. Det er en forudsætning for installationen, at YouSee har en skriftlig tilladelse fra ejeren/administratoren af ejendommen. Nedtagning af eventuel gammel antenneinstallation kan ske mod særskilt betaling.

## **5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt**

På installationsadressen etablerer YouSee et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for YouSee's offentlige net og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.C. Kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet kan være sammenfaldende.

Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervs-virksomhed:

- Hvis levering sker via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL), består kabelafslutningspunktet fx af et telestik, som afslutter kobberstikledningen.
- Hvis levering sker via YouSee's kabel-tv-net (coax), består kabelafslutningspunktet fx af det antennestik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.
- Hvis levering sker via YouSee's fibernet, består kabelafslutningspunktet af den mediebox, som afslutter fiberstikledningen.

YouSee bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. YouSee placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/erhvervs-virksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan YouSee vælge at anvende dette.



Hvis kunden ønsker en anden placering af YouSee's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C) end den, som YouSee har valgt, etablerer YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af YouSee's faste installationer eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring eller placering af kabelafslutningspunktet i vådrum), etablerer YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden senere ønsker placering og ledningsføring af YouSee's faste installationer ændret, etablerer YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for YouSee til at installere YouSee's faste installationer og ledningsføring. Giver der ikke YouSee uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er YouSee berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af YouSee's installationer, skal kunden sørge for.

YouSee har drifts- og fejlreringsansvaret, jf. pkt. 15.A, for det offentlige net til og med kabelafslutningspunktet samt for nettermineringspunktet og YouSee's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.C. Kunden har drifts- og fejlreringsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.B.a.

### **5.B.a. Interne net**

Hvis kunden ønsker etablering eller tilslutning af interne net, etablerer YouSee dette mod særskilt betaling.

Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen eller fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningstræk mellem kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.C, samt installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C. Telenet til kundens eget brug kan fx bestå i installationer med mere end et telestik på installationsadressen. Fordelingsnet til tv kan fx bestå af husforstærker, passiv fordeler samt antennestik og ekstra ledningstræk i installationer med mere end ét antennestik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for udstyr, der indgår i kundens interne net, og eventuelle udgifter hertil påhviler kunden. Kunden har drifts- og fejlreringsansvaret for det eventuelle interne net.

### **5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr**

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til YouSee's tjenester. YouSee etablerer et nettermineringspunkt på installationsadressen, og YouSee har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr, computer, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til nettermineringspunktet, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan fx bestå af et stik, og kan være sammenfaldende med kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.B. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangstikket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switcher eller digitalmodtager til tv, opsætter YouSee mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

Nettermineringspunktet og/eller eventuelt tilslutningsudstyr placeres som udgangspunkt i umiddelbar tilknytning til kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.B. Hvis kunden ønsker en anden placering, udfører YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis YouSee leverer flere forbindelser til kunden på samme installationsadresse, og kunden benytter forbindelserne i erhvervsøjemed, installerer YouSee kun ét samlet nettermineringspunkt for alle forbindelserne.

YouSee har ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan YouSee kræve, at kunden returnerer udstyret til YouSee. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er YouSee berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

Hvis aftalen omfatter tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), og kunden selv har købt eller anskaffet sig tilslutningsudstyr i form af kabelmodem eller digitalmodtager mv. har kunden dog ejendomsretten til dette. For aftaler om levering af internetadgang via kabel-tv hos YouSee, som er indgået den 14. april 2008 eller senere, kan leveringen af tjenesten dog ikke ske via kundejett tilslutningsudstyr (kabelmodem). Et kabelmodem som kunden selv har købt eller anskaffet skal i øvrigt opfylde de tekniske krav, som YouSee opstiller. YouSee er uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i tilslutningsudstyr ejet af kunden.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for tilslutningsudstyret og driften af dette. Eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, jf. pkt. 5.B.a og 6, er YouSee uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne net. Dette gælder også i de tilfælde hvor kundens interne net er indskudt mellem kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.B, og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret.

## **5.D. Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer**

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) YouSee's udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i YouSee's udendørs installationer og i kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A og 5.B.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på YouSee's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder. For YouSee's udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre YouSee's tab i de nævnte tilfælde.

## **6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.**

Kunden skal sikre, at forbindelsen til YouSee's offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til YouSee's offentlige net, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod YouSee eller YouSee's medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes YouSee's offentlige net, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og

teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes YouSee's offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr eller interne net (fordelingsnet eller telenet til eget brug, jf. pkt. 5.B.a, – fx ekstra antenneestik eller telefonstik), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med YouSee's offentlige net, giver anledning til forstyrrelser i YouSee's net på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

## **7. Flytning**

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod betaling af en flytteafgift. For aftaler om tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), gælder dog, at flytning i enhver henseende betragtes som opsigelse af bestående abonnement og oprettelse af nyt abonnement, og priser og vilkår for opsigelse og oprettelse gælder derfor.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (YouSee's installationer) tilsvarende anvendelse. Flytning kan i visse tilfælde medføre ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer.

Hvis en flytning nødvendiggør ny konfiguration af en eventuel router, jf. pkt. 5.C, er YouSee berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

Såfremt det ikke er teknisk muligt at levere forbindelse til YouSee's offentlige telenet på den nye installations-adresse, jf. pkt. 1, ophører abonnementsaftalen.

## **8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata**

YouSee registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobil-tjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer YouSee endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i YouSee's virus- og spamfiltre.

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [yousee.dk/privatlivspolitik](http://yousee.dk/privatlivspolitik).

## **9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login)**

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside ved at oprette adgang hertil ved brug af YouSee login, kundenummer og/eller NemID, eller ved at indgå aftale herom.

Kundens YouSee Login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2.A. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger. Kunden skal straks rette henvendelse til YouSee ved mistanke om andres uberettigede brug af kundens YouSee Login og adgangskode.

Kundens udveksling af data med YouSee via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden har via elektronisk selvbetjening adgang til at benytte en eller flere af følgende tillægsydelser:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med YouSee
- Regningsstatus (Saldooplysning)
- Kundens regninger og regningsarkiv
- Regningsspecifikationer/opkaldslist (kræver særligt login)
- Tilmelding til Automatisk Kortbetaling eller betalingservice

Kunden har endvidere adgang til at foretage bestillinger via elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside, fx bestilling af tillægsydelser. Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender YouSee en ordrebekræftelse på bestillingen.

## **10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr**

Kunden kan indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter meddelelser fra YouSee til kunden vedrørende kundens aftaler med YouSee, sendes elektronisk til kunden, som beskrevet i pkt. 10.A. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), sendes meddelelser dog elektronisk som beskrevet i pkt. 10.B.

Meddelelser fra YouSee omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med YouSee, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. YouSee kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning, idet elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder dog, at en aftale om elektronisk kommunikation også omfatter elektronisk regning, jf. pkt. 10.B.

Privatkunder og visse erhvervs-kunder, jf. nedenfor, er forpligtet til, at indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for brevpost for hvert af kundens abonnementer (pr. telefonnummer eller EM-nummer), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Følgende kunder er forpligtet til at indgå aftale om e-kommunikation, og YouSee er berettiget til at opkræve gebyr for brevpost, hvis kunden ikke opfylder forpligtelsen:

- Alle privatkunder,
- Erhvervs-kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax),
- Mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.A, med abonnement på YouSee's mobiltjenester (alle abonnementsformer),
- Erhvervs-kunder med abonnement på et produkt (abonnementsform), hvor det fremgår af tillægsvilkårene for produktet, at kunden er forpligtet til at indgå aftale om e-kommunikation.

For øvrige erhvervs-kunder, som indgår aftale med YouSee eller bestiller ændringer af aftalen med YouSee efter 1. juli 2011, kan YouSee kræve, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

### **10.A. Fremsendelse af elektronisk post**

Hvis kunden indgår aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10, sendes meddelelser fra YouSee til kunden via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.A. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) sendes elektroniske meddelelser dog som beskrevet i pkt. 10.B.

YouSee sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra YouSee frem til den aftalte e-mailadresse.

Ved ændring af kundens e-mailadresse skal kunden straks give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. YouSee anser herefter aftalen om e-kommunikation for bortfaldet.

## **10.B. Fremsendelse af elektronisk post og elektronisk regning for abonnenter leveret via YouSee's kabel-tv-net**

Hvis kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) indgår aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10, gælder, at regninger og meddelelser fra YouSee til kunden sendes elektronisk til kunden via kundens personlige elektroniske postkasse, som findes på YouSee's hjemmeside under 'Mit YouSee' (elektronisk selvbetjening). Kunden får adgang til den personlige elektroniske postkasse ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. Kundens udveksling af data med YouSee via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

YouSee kan vælge alternativt eller som et supplement, at regninger og meddelelser fra YouSee til kunden sendes elektronisk til kunden via sms til kundens mobiltelefonnummer eller via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.A. YouSee's elektroniske fremsendelse af de nævnte dokumenter vil dog primært ske til kundens personlige elektroniske postkasse på YouSee's hjemmeside.

YouSee sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes.

Dokumenter, som kunden modtager elektronisk har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet breve, regninger og meddelelser fra YouSee frem til kundens elektroniske postkasse på YouSee's hjemmeside eller til den aftalte e-mailadresse. YouSee fremsender advisering til kunden via e-mail og/eller sms, når der er nye dokumenter i kundens elektroniske postkasse. Adviseringen fremsendes til den e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer, som er aftalt med kunden.

Ved ændring af kundens e-mailadresse skal kunden straks give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. YouSee anser herefter aftalen om e-kommunikation for bortfaldet.

Hvis kunden ud over den elektroniske regning ønsker at få tilsendt regningen på papir med almindelig post, opkræves et gebyr pr. regning, jf. pkt. 12.

Hvis YouSee fremsender regningen elektronisk til kunden, kan YouSee ikke fremsende papirbaseret indbetalingskort, og kunden kan derfor ikke vælge denne betalingsmåde.

## **11. Priser**

YouSee fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

YouSee kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan YouSee opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelse og engangsydelse mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee.

## **12. Betaling og betalingsgebyr**

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform.

Kunden kan vælge at modtage regningen elektronisk efter særskilt aftale herom, jf. pkt. 12.A.

Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. tillægsvilkår herfor, via Betalingservice eller via indbetalingskort.

Hvis kunden er privatkunde og kunden betaler på andre måder end via Automatisk Kortbetaling (gebyrfri betaling), er YouSee berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Dette gælder tilsvarende for alle kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax). Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, og kunden betaler på andre måder end via Betalingservice (gebyrfri betaling), er YouSee berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. For mindre erhvervs kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), er det dog Automatisk Kortbetaling, der er den gebyrfri betalingsmetode. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A – er YouSee berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. udsendt regning. Hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), opkræves faktureringsgebyret dog ikke.

Privatkunder eller mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A, som har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A, kan alternativt betale gebyr frit via netbank med indbetalingskort. Dette gælder dog ikke hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax).

Hvis betalingen sker via Betalingservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS), medmindre kunden har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt kvartalsvis forud. Forbrugsafgifter og øvrige afgifter mv. opkræves bagud, normalt kvartalsvis.

YouSee kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Efter anmodning fra kunden kan YouSee i visse tilfælde udsende opkrævning med kortere interval end et kvartal (månedregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedregning kun forbrugsafregning. YouSee er berettiget til at opkræve betaling for de merudgifter, der er forbundet hermed.

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelsesperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner.

Ved forsinket betaling er YouSee berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. YouSee er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

YouSee er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre teletjenester, der udbydes af YouSee, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor YouSee varetager opkrævningen på dennes vegne.

YouSee kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i TDC-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af YouSee.

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsommæssigt på de enkelte krav.

## 12.A. Elektronisk regning

Kunden kan indgå aftale med YouSee om elektronisk regning, jf. nedenfor. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), kan kunden dog kun indgå samlet aftale om elektronisk regning og elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10 – og pkt. 12.A gælder derfor ikke for sådanne kunder.

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, kan kunden vælge mellem følgende former for elektronisk regning:

- **Regning via e-mail:** YouSee fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.
- **Regning via YouSee's hjemmeside:** YouSee fremsender advisering til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på YouSee's hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Kunden får adgang til den elektroniske regning på YouSee's hjemmeside ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. Kundens udveksling af data med YouSee via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan kunden få adgang til såvel takstopdelt regning som specificeret regning.
- **Regning via e-Boks:** YouSee fremsender regningen til kunden via kundens e-Boks, jf. vilkår for brug af e-Boks, som findes på [www.e-boks.dk](http://www.e-boks.dk). YouSee anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunde – kan kunden efter nærmere aftale med YouSee vælge mellem følgende former for elektronisk regning – dog ikke for aftaler om abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax):

- **Regning via e-mail:** YouSee fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx som vedhæftet pdf-fil).
- **Regning via EDI:** YouSee leverer regningen via det såkaldte VANS-netværk. EDI kræver, at kunden har en opkobling til en VANS-leverandør. Endvidere kræves en elektronisk adresse i form af EAN-nr. Kundens EAN-nr. skal være registreret i E-directory for at kunne genkendes af alle VANS-leverandører. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx EDIFACT eller OIO XML).

Hvis kunden anmoder om at modtage regningen elektronisk, sender YouSee en ordrebekræftelse til kunden herom. Kunden modtager herefter ikke regninger som almindelig post. YouSee kan dog til enhver tid frit vælge at fremsende regninger til kunden som almindelig post.

Hvis kunden ud over den elektroniske regning ønsker at få tilsendt regningen på papir med almindelig post, opkræves et gebyr pr. regning.

Regninger, som kunden modtager elektronisk, har samme retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er fremsendt elektronisk regning fra YouSee efter den aftalte løsning.

Hvis kunden har valgt regning via e-mail eller regning via YouSee's hjemmeside, skal kunden ved ændring af kundens e-mailadresse give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af regningen ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af regningen med almindelig post. YouSee anser herefter aftalen om e-regning for bortfaldet.

Kunden kan til enhver tid framelde elektronisk fakturering, hvorefter kunden igen modtager regninger fra YouSee som almindelig post. Frameldingen træder i kraft snarest muligt.

## **12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling**

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve betaling straks, såfremt der er begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. YouSee kan blandt andet i følgende situationer ændre opkrævningsintervallet eller kræve betaling straks:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til YouSee i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med YouSee – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med YouSee – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Opkrævningsintervallet kan som udgangspunkt efter begæring fra kunden ændres til det sædvanlige, når grundlaget for det ændrede opkrævningsinterval er bortfaldet.

Hvis opkrævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan opkrævningsintervallet efter anmodning fra kunden ændres til det sædvanlige, når kunden har betalt sin gæld til YouSee, og der i 1 år herefter ikke har været grundlag for at opretholde ændret opkrævningsinterval.

Hvis opkrævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. B, kan opkrævningsintervallet efter begæring fra kunden ændres til det sædvanlige, når der i en periode på 1 år ikke på ny har været grundlag for et ændret opkrævningsinterval.



For så vidt angår opkrævninger i henhold til pkt. G, dækker disse kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringspag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

### **13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering**

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis YouSee ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er YouSee berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank eller kautionsforsikringssselskab, der er godkendt af YouSee.

YouSee kan blandt andet stille krav om sikkerhedsstillelse i følgende situationer:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til YouSee i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med YouSee – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med YouSee – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.
- H. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.
- I. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. A fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til det dobbelte af det beløb, som kunden er i restance med, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. B, C, D, E, F, G eller H fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad YouSee forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. I fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad YouSee forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr. Sikkerhedsstillelsen dækker kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringspag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

Kundens forpligtelse til at stille sikkerhed ophører som udgangspunkt, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Når kundens forpligtelse til at stille sikkerhed er ophørt, frigives sikkerhedsstillelsen af YouSee efter begæring fra kunden.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når kunden har betalt sin gæld, og der i en periode på 1 år efter gældens indfrielse ikke har været anledning for YouSee til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. B eller H, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når der i en periode på 1 år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for YouSee til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. I, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt, og der i en periode på 1 år herefter ikke har været anledning for YouSee til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for kunden.

### **13.A. Forbrugsmaksimum**

For forbrugstakserede tjenester, kan YouSee som et supplement eller som et alternativ til krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13, tildele kunden et forbrugsmaksimum. Et forbrugsmaksimum indebærer, at YouSee kontakter kunden og/eller afbryder kundens forbindelse, hvis det tildelte forbrugsmaksimum overskrides.

YouSee kan blandt andet tildele kunden et forbrugsmaksimum i de i pkt. 13 nævnte situationer.

Størrelsen af forbrugsmaksimum fastsættes til et beløb svarende til tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug i et kvartal, dog mindst 500 kr.

### **14. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)**

For telefonitjenester og mobiltjenester, er YouSee berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er YouSee endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde YouSee's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter YouSee's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straksbetaling, jf. pkt. 12.B.
- D. Kunden undlader efter krav fra YouSee herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i YouSee's offentlige net, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod YouSee eller YouSee's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i YouSee's offentlige net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til YouSee's offentlige net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra YouSee herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra YouSee herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i YouSee's offentlige net, jf. pkt. 6.
- H. YouSee afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mailadresse, eller kundens forhold gør, at YouSee ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.

J. Kunden er taget under konkursbehandling.

K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra YouSee.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan kun ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling. Afbrydelse af forbindelsen til en tjeneste (fx bredbånd), som er en teknisk forudsætning for levering af andre tjenester (fx ip-telefoni eller ip-tv), medfører dog samtidig afbrydelse af begge tjenester.

Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager YouSee efter anmodning fra kunden genåbning af forbindelsen. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan YouSee opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 17.

YouSee er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på YouSee's tjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## **15. YouSee's misligholdelse**

### **15.A. Fejlafhjælpning**

YouSee afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For tjenester med fast installation – dog ikke for tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net – kan der herudover indgås aftale om udvidet fejlretning.

Grænsen for YouSee's fejlretningsansvar er det af YouSee etablerede nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.

Fejlretning af YouSee's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.C, sker som udgangspunkt ved, at YouSee fremsender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

Kunden skal sikre, at YouSee med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke YouSee uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er YouSee berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i YouSee's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og 6, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

## **15.B. Afslag i abonnementsafgiften**

Hvis YouSee ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i YouSee's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager YouSee efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

For abonnement på tv-tjenester gælder, at der ved afbrydelse af enkeltprogrammer ikke ydes reduktion i abonnementsafgiften. YouSee er endvidere berettiget til af rettighedsmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

For tjenester uden fast installation (mobiltjenester og internetadgang via WiFi/Hotspot) gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

## **15.C. Erstatningsansvar**

YouSee er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af YouSee eller nogen, som YouSee har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- A. YouSee er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre YouSee har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. YouSee er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. YouSee er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. YouSee er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. YouSee er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

## **15.D. Force majeure**

YouSee er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for YouSee's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt YouSee's egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

## **16. Overdragelse af aftalen**

Kunden kan med YouSee's samtykke overdrage (abonnements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. Aftaler om abonnement på bredbånd eller ip-telefoni leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) kan dog ikke overdrages.

YouSee kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

YouSee kan endvidere forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld eller stiller sikkerhed, jf. pkt. 13, for betaling af sin gæld vedrørende aftalen, indtil gælden er betalt.

Den nye og den gamle kunde og YouSee aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres YouSee's mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

YouSee er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor hos den fremtidige kunde.

YouSee kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen, hvor TDC A/S har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse. Aftaler om forsyningspligtigheder kan dog kun overdrages, hvis selskabet samtidig overtager forsyningspligten.

## **17. Opsigelse og bindingsperiode**

Følgende vilkår om opsigelse og bindingsperiode gælder for aftaler om abonnement på YouSee's tjenester. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder dog vilkår om opsigelse og bindingsperiode, som beskrevet i pkt. 17A.

Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden – opsiges aftalen med omgående virkning.

Hvis kunden er erhvervskunde, er aftalen uopsigelig fra kundens side i mindst 12 måneder fra levering, jf. pkt. 4 (bindingsperioden). Erhvervskunden kan herefter opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder (opsigelsesperioden). Erhvervskunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden og opsigelsesperioden – opsiges aftalen med omgående virkning. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem erhvervskunden og YouSee, hvor lang bindingsperioden er.

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Hvis kunden er erhvervskunde, kan kunden i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Ved YouSee's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsiges aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

YouSee opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb, hvis dette overstiger 25 kr.

Kunden kan derudover til enhver tid opsigse tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned, hvis kunden er privatkunde, og mindst 3 måneder, hvis kunden er erhvervskunde.

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

YouSee kan opsigse aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

Derudover er aftaler omfattet af YouSee's forsyningspligt som udgangspunkt uopsigelige fra YouSee's side. Hvis YouSee's forsyningspligt vedrørende tjenester eller tillægstjenester omfattet af YouSee's forsyningspligt ophæves, kan YouSee opsigse aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af YouSee's offentlige telenet og teletjenester, kan YouSee endvidere opsigse en aftale omfattet af YouSee's forsyningspligt med et varsel på 3 måneder, og tilbyde kunden en anden tilsvarende aftale, som opfylder YouSee's forsyningspligt.

Aftaler, der ikke er omfattet af YouSee's forsyningspligt, kan fra YouSee's side opsiges med et varsel på 3 måneder, herunder hvis YouSee ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis YouSee helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som YouSee ikke er forpligtet til at udbyde, kan YouSee med et varsel på mindst 1 måned opsigse aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

### **17.A. Opsigelse og binding for abonnemeter leveret via YouSee's kabel-tv-net**

For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende vilkår om opsigelse og bindingsperiode:

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode) er aftalen uopsigelig i bindingsperioden. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og YouSee, om der er aftalt en bindingsperiode. Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee er bindingsperioden fra kundens side 6 måneder til udgangen af en måned fra aftaleindgåelsen. Ved abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, coax (kabel-tv) er bindingsperioden 6 måneder fra aftaleindgåelsen.

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned opsigse aftalen til udgangen af bindingsperioden. Ved abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, coax (kabel-tv) kan kunden med et varsel på mindst 1 måned opsigse aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden (frikøbsbeløbet) – opsigse aftalen med omgående virkning. Eventuel modtaget rabat, som er betinget af, at kunden ikke opsiger i bindingsperioden, indregnes i frikøbsbeløbet.

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden i øvrigt opsigse aftalen med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned. Ved abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, coax (kabel-tv) kan kunden i øvrigt opsigse aftalen med et varsel på mindst 1 måned. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb,

der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb – opsigelse aftalen med omgående virkning.

I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

## **18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester**

YouSee er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. YouSee tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis YouSee skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

## **19. Ændring af vilkår og priser**

YouSee kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af YouSee's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på YouSee's hjemmeside, ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10.

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på YouSee's hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i YouSee's prislister.

## **20. Tvister og klager**

Aftaler om levering og drift af tjenester er undergivet dansk ret.

I tilfælde af tvist mellem kunden og YouSee om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til YouSee. YouSee træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan YouSee's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan YouSee's afgørelse indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

## **21. Ikrafttrædelse**

Hvis kunden er privatkunde, træder aftalen mellem kunden og YouSee i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Hvis kunden er erhvervskunde, træder aftalen mellem kunden og YouSee i kraft ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 1.

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

## **22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald**

### **Kundeservice og Support – privatkunder**

Telefon 70 70 40 40  
Web [yousee.dk](http://yousee.dk)  
E-mail [kundeservice@yousee.dk](mailto:kundeservice@yousee.dk)

### **Kundeservice og Support – erhvervskunder**

Telefon 70 70 90 90  
Web [tdc.dk](http://tdc.dk)

### **Den offentlige alarmtjeneste**

Telefon 112

### **YouSee A/S**

Teglhølmegade 1  
0900 København C  
CVR-nr. 14 77 39 08



## **Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd:**

### **Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber)**

### **Bredbånd, Coax (YouSee Bredbånd via kabel-tv-net)**

### **Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonnet)**

Juli 2017

#### **1. Abonnementsaftalen**

For aftaler om abonnement på YouSee Bredbånd (herefter tjenesten) gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd forud.

YouSee Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:

- Bredbånd, Fiber – bredbånd via YouSee's fibernet
- Bredbånd, Coax – bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax)
- Bredbånd, DSL – bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL)

Et abonnement på YouSee Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til YouSee's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten YouSee's fibernet, YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge YouSee Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Det fremgår af ordrebekræftelsen/produktnavnet eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken hastighed og hvilken teknologi aftalen om YouSee Bredbånd omfatter.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af bredbånd via YouSee's fibernet, bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) og bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL).

#### **2. Forudsætninger**

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernetnets, kabel-tv-netnets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. YouSee giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

##### **2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv-net (coax)**

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende særlige vilkår:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at anlæg på installationsadressen er opbygget til returvej.

Det er som udgangspunkt ikke en forudsætning for abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Hvis kunden er tilsluttet et kabel-

tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), kan foreningen dog fastsætte forudsætning om, at aftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) kræver, at kunden modtager tv-signal fra YouSee. Forudsætningen kan i så fald opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på YouSee TV via kabel-tv-net, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

Kundens brug af tjenesten forudsætter, at kunden besidder det nødvendige terminaludstyr, herunder computer, eventuel software og lignende.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden løbende lader software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med YouSee's anvisninger.

## **2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)**

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende særlige vilkår om accesforbindelse:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som YouSee har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (Basislinje). For abonnementsaftaler indgået efter 1. januar 2011, kan accesforbindelsen ikke bestå i en ISDN-forbindelse. Ved aftaler om levering af G.SHDSL, skal den forudsatte accesforbindelse bestå i en bærelinje til xDSL (Basislinje).

Hvis kunden – ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt - ikke har adgang til en accesforbindelse, som kan benyttes til brug for bredbåndsforbindelsen, kan YouSee etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (Basislinje). YouSee er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling for abonnementet.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor YouSee etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis forudsætningen om en accesforbindelse ikke længere opfyldes - herunder hvis kunden ikke ønsker, at YouSee etablerer en accesforbindelse mod merbetaling ophører abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår, skal kunden betale et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

## **3. Særligt om Gør Det Selv Installation**

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og YouSee indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt, herunder, at der på installationsadressen findes en eksisterende og brugbar tilslutning til YouSee's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1 (herunder et stik).

Ved GDS fremsender YouSee mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5. i YouSee's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder dog særlige tekniske forudsætninger om, at signalniveauet i kabel-tv-nettet skal være tilstrækkeligt højt i nettermineringspunktet, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår, og hvis det i forbindelse med en Gør Det Selv installation viser sig, at signalniveauet i kabel-tv-nettet ikke er tilstrækkeligt, foretager YouSee fejlrretning uden beretning.

YouSee er uden ansvar for, om et eventuel eksisterende internt net på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik eller ekstra kabel-tv-stik), jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle vilkår, virker efter kundens GDS-installation af tilslutningsudstyret. Hvis kunden anmoder YouSee om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver YouSee sædvanlig betaling herfor.

Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

#### **4. E-mailadresse**

Det fremgår af YouSee's produktbrochure/faktablad for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektronisk postkasse med én eller flere e-mailadresser.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mailadresser ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden må ikke overskride den i produktbrochuren angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder, at såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailklient eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mailadresser ophører samtidig. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mailadresser. YouSee er uden ansvar for data og e-mailadresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.

Eventuelle e-mailadresser tilhører YouSee og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

#### **5. Fast ip-adresse**

Det fremgår af YouSee's produktbrochure/faktablad for den valgte form for abonnement på YouSee Bredbånd, om kunden har ret til en eller flere faste ip-adresser, og om der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste ip-adresser.

Eventuelle faste ip-adresser tilhører YouSee og stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste ip-adresser til rådighed, indberetter YouSee kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte ip-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).

YouSee har ret til at ændre kundens faste ip-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

## **6. Tillægstjenester**

### **6.A. YouSee Film & Serier og C More Light**

Nedenstående kunder har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier.
- C More Light (videostreaming af film og serier fra C More samt adgang til udvalgte web-tv-kanaler).

Følgende kunder har adgang til ovennævnte tillægsydelse:

- Kunder oprettet i perioden mellem den 25. august 2015 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.
- Kunder oprettet i perioden mellem den 27. juni 2016 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) i visse abonnementsformer og med hastigheder på 10 Mbit/s og derover.
- Kunder oprettet i perioden mellem den 27. juni 2016 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har adgang til YouSee Film & Serier og C More Light.

De nærmere vilkår for YouSee Film & Serier og C More Light fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier samt særskilte tillægsvilkår for C More Light.

Hvis kunden har ret til YouSee Film & Serier og C More Light, kan kunden fravælge YouSee Film & Serier og C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

### **6.B. YouSee Film & Serier samt Start Forfra og Tv-arkiv ved brug af YouSee Web-tv (tidligere YouSee Play Tv & Film)**

Kunder, som har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) i perioden 6. oktober 2014 til 24. august 2015, har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier\*, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier.
- Kunden har adgang til funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv)\*. Kundens adgang til YouSee Web-tv er betinget af, at kunden abonnerer på YouSee Tv, YouSee kodet tv eller modtager programforsyning fra YouSee via kundens forening. Kunden har adgang til Tv-arkiv og Start Forfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv), uanset om kundens tv-abonnement omfatter Grundpakken, Mellempakken, Fuldpakken eller Bland Selv.

\*YouSee Web-tv og YouSee Film & Serier har tidligere været markedsført samlet som 'YouSee Play Tv & Film'.

### **6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)**

Privatkunder, der før 9. november 2014 har indgået aftale om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) eller bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer og med hastigheder

over 1 Mbit/s, kan have adgang til YouSee Musik, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Endvidere kan erhvervs-kunder med samme abonnementer have adgang til YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produkt-information eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

Kunder, der før 6. oktober 2014 har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastig-heder på 2 Mbit/s og derover, kan have adgang til YouSee Musik (tidligere YouMusic), jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation for bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

#### **6.D. YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac**

Kunder, der i perioden mellem den 8. maj 2017 og den 2. juli 2017 har indgået aftale om abonnement på YouSee Bredbånd, har adgang til YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac.

De nærmere vilkår for YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac.

Hvis kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac, kan kunden fravælge YouSee Sikkerheds-pakke til pc og Mac og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

#### **6.E. YouSee Sikkerhedspakke**

Kunder, der den 3. juli 2017 eller senere har indgået aftale om abonnement på YouSee Bredbånd, har adgang til YouSee Sikkerhedspakke.

De nærmere vilkår for YouSee Sikkerhedspakke fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke.

Hvis kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke, kan kunden fravælge YouSee Sikkerhedspakke og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

#### **7. Kundens ansvar**

Kundens mailpassword til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 4, og kundens YouSee Login bl.a. til brug for YouSee Musik, jf. pkt. 6, er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

YouSee påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer i modtaget e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. YouSee har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har YouSee intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

## **8. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)**

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er YouSee berettiget til at afbryde kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan YouSee opsige abonnementsaftalen uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mailadresser.

## **9. Driftssikkerhed og hastighed**

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via internettjenesten.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende om hastighed:

- Hastighedsinterval (best effort) eller fast hastighed:  
Bredbåndsforbindelsen kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og YouSee vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.
- Nettohastighed eller bruttonhastighed (protokol overhead):  
For bredbåndsforbindelser, som er produceret med ADSL-teknologi, gælder, at den angivne hastighed er bruttonhastigheden, idet op til 10 % af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead).

For aftaler om levering af følgende abonnementer gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed:

- Aftaler om YouSee's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni, som er leveret 1. marts 2013 eller senere, samt
- Aftaler om YouSee's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL).

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret hastighed. Den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee. Den angivne hastighed er nettohastigheden.

Hastigheden på kundens forbindelse er afgørende for, hvor hurtig kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Den aftalte hastighed leveres til NTP, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår. Ved kundens brug af wifi-router (trådløs forbindelse), kan den oplevede hastighed være lavere end den leverede hastighed, idet hastigheden reduceres afhængig af afstanden mellem wifi-routeren og kundens terminaludstyr.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internet-tjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. I øvrigt gælder pkt. 18 i YouSee's Generelle vilkår om ændringer i YouSee's offentlige net og tjenester.

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til YouSee's internet-tjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## **10. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 3. juli 2017.

## Tillægsvilkår for Hybrid Bredbånd

November 2018

### 1. Tillægsaftalen

For aftale om Hybrid Bredbånd gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt i tillæg til uddrag af Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 1, 2, 4, 6 og 7. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om Hybrid Bredbånd forud.

En aftale om Hybrid Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til den aftalte bredbåndshastighed på installationsadressen ved brug af særligt nettermineringsudstyr (Hybrid Bredbånd-router), som kombinerer og integrerer bredbåndshastigheden fra YouSee Bredbånd via telefonstik (herefter 'DSL-delen af Hybrid Bredbånd') og bredbåndshastigheden fra YouSee's 4G LTE-mobildatatjenester ved udendørs brug (herefter 'mobildata-delen af Hybrid Bredbånd').
- Den aftalte samlede maksimumshastighed for Hybrid Bredbånd leveres som en garanteret minimumshastighed via DSL-delen af Hybrid Bredbånd suppleret med forventede 4G-datahastigheder ved udendørs brug fra mobildata-delen af Hybrid Bredbånd, jf. pkt. 2.
- Mulighed for tilkøb af eksterne mobilantenne med henblik på at øge den oplevede hastighed (indendørs mobildækning), jf. pkt. 3.
- Fast pris for brug af YouSee's mobildatatjenester, dog kun op til en forbrugsgrænse på 2 TB pr. kalendermåned, hvorefter hastigheden ved brug af Hybrid Bredbånd nedsættes til den garanterede minimumshastighed via xDSL, jf. pkt. 4.
- Adgang til YouSee Sikkerhedspakke, jf. pkt. 6.E i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke.
- Kundens eventuelle abonnement på YouSee TV via telefonstik eller YouSee Bredbåndstelefonikan kun benyttes via xDSL-delen af Hybrid Bredbånd, jf. pkt. 5.
- Abonnementet på Hybrid Bredbånd kan kun benyttes fra installationsadressen, og giver ikke adgang til at benytte YouSee's mobiltjenester til tale, sms eller mms (simkortet er spærret for tale, sms, mms og roaming), jf. pkt. 6.

Indholdet af Hybrid Bredbånd er nærmere beskrevet i produktbladet herfor.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Hybrid Bredbånd, og om mulighederne for at kombinere en aftale om Hybrid Bredbånd med YouSee's øvrige produkter, kan fås ved henvendelse til YouSee.

### 2. Hastighed og mobildækning (udendørs dækning)

Den aftalte samlede maksimumshastighed for Hybrid Bredbånd leveres som en garanteret minimumshastighed via DSL-delen af Hybrid Bredbånd suppleret med forventede 4G-datahastigheder ved udendørs brug fra mobildata-delen af Hybrid Bredbånd.

Den aftalte samlede forventede maksimumshastighed for Hybrid Bredbånd og den garanterede minimumshastighed fremgår af ordrebekræftelsen.

Ved kundens brug af Hybrid Bredbånd bruges først bredbåndskapacitet fra DSL-delen af Hybrid Bredbånd. Hvis kundens aktuelle forbrug af bredbåndskapacitet overstiger kapaciteten i DSL-delen af Hybrid Bredbånd suppleres automatisk med bredbåndskapacitet i mobildata-delen af Hybrid Bredbånd op til den aftalte maksimumshastighed.



### **Garanteret minimumshastighed via DSL-delen af Hybrid Bredbånd**

Den angivne garanterede minimumshastighed via DSL-delen af Hybrid Bredbånd er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed.

For hastigheden på DSL-delen af Hybrid Bredbånd, gælder i øvrigt pkt. 9 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd.

### **Den samlede maksimumshastighed for Hybrid Bredbånd**

Den aftalte samlede maksimumshastighed for Hybrid Bredbånd er DSL-hastigheden på adressen kombineret med forventede hastigheder ved udendørs brug af mobildata-delen af Hybrid Bredbånd.

Mobildata-delen af abonnementet på Hybrid Bredbånd leveres med adgang til 4G datahastigheder op til den aftalte samlede maksimumshastighed. Abonnementet på Hybrid Bredbånd leveres uden adgang til 2G og 3G mobildata.

Adgang til 4G indebærer, at YouSee's mobildata-tjenester leveres med adgang til 4G datahastigheder i områder med 4G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt – dog maksimalt op til den aftalte samlede maksimumshastighed, som fremgår af ordrebekræftelsen.

Hastigheden på mobildata-delen af Hybrid Bredbånd afhænger i øvrigt af afstanden til mast, antal samtidige brugere af masten samt kvaliteten af terminaludstyrets antenne. I øvrigt gælder pkt. 1-2 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

### **3. Oplevet indendørs dækning (tilkøb af udendørs antenne)**

Det er en forudsætning for kundes brug af Hybrid Bredbånd-løsningen, at der er indendørs mobil dækning på installationsadressen, hvor udstyret er placeret, jf. pkt. 2 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

Kunden kan mod betaling abonnere på udendørs mobilantenne til Hybrid Bredbånd-routeren, som vil forøge den oplevede indendørs datahastighed ved brug af Hybrid Bredbånd-løsningen.

### **4. Forbrugsgrænse og hastighedsreduktion**

En aftale om Hybrid Bredbånd giver kunden adgang til – uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge mobildata via Hybrid Bredbånd-løsningen op til en forbrugsgrænse på 2 Terabyte (2 TB) pr. kalendermåned.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af mobildata, beregnes forbruget af mobildata pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling.

Ubrugte bytes overføres ikke til den efterfølgende måned.

Overskrides forbrugsgrænsen, takseres forbrug ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af Hybrid Bredbånd nedsættes til den garanterede minimumshastighed via DSL-delen af Hybrid Bredbånd.

### **5. Hastighedsreduktion ved brug af YouSee TV**

Hvis kunden abonnerer på YouSee TV via telefonstik (YouSee's TVoIP-tjeneste), er det en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste, at kunden har adgang til et abonnement på YouSee Bredbånd via telefonstik. Kunden kan opfylde denne forudsætning via kundens abonnement på Hybrid Bredbånd, men kundens brug af YouSee TV kan dog kun ske via DSL-delen af Hybrid Bredbånd.

Ved brug af YouSee TV (flow-tv) reduceres hastigheden på DSL-delen af Hybrid Bredbånd i forhold til den normale hastighed. Download-hastigheden reduceres mellem 2,5 Mbit/s og 4 Mbit/s pr. tv, der er i brug til tv-visning eller optagelse. Hastigheden på DSL-delen af Hybrid Bredbånd vil dog aldrig reduceres til under 512/128 kbit/s.

Brug af tv-streaming kan ske både via DSL-delen og mobildata-delen af Hybrid Bredbånd.

## **6. Udstyr og sim-kort**

Kunden får ved aftalens indgåelse udleveret en router og et sim-kort til brug for Hybrid Bredbånd-løsningen, jf. pkt. 7 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

Hybrid Bredbånd og det udleverede udstyr kan kun benyttes fra installationsadressen.

Det udleverede sim-kort må kun anvendes til brug for Hybrid Bredbånd-løsningen på installationsadressen. Hvis kunden anvender sim-kortet til andre formål end Hybrid Bredbånd-løsningen, herunder hvis kunden anvender sim-kortet fra andre adresser end fra installationsadressen eller stiller mobiltjenesten til rådighed for andre, er YouSee berettiget til at afbryde forbindelsen til YouSee's mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

Sim-kortet er spærret for tale, sms, mms og roaming. Medmindre andet aftales med kunden videregives nummeroplysningsdata om sim-kortet ikke til nummeroplysningstjenester (udeladt nummer/hemmelige kunde-data), jf. pkt. 4 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

YouSee har ejendomsretten til den udleverede udstyr. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan YouSee kræve, at kunden returnerer udstyret til YouSee. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er YouSee berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på YouSee's udstyr, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder. For YouSee's udstyr bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader eller lynskader. Kunden skal godtgøre YouSee's tab i de nævnte tilfælde, jf. i øvrigt pkt. 5.D i YouSee's Generelle Vilkår.

## Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester (uddrag som gælder for Hybrid Bredbånd)

Maj 2018

### 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester forud.

YouSee's mobiltjenester udbydes via TDC's mobilnetværk, og omfatter både mobildatatjenester, jf. pkt. 6, og mobiltelefonitjenester, og tjenesterne er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobiltjenester	Teknologi	Teoretiske maksimale datahastigheder (download)
2G	GSM	(kun tale)
	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s
3G	UMTS	384 kbit/s
	UMTS/HSDPA	14,4 Mbit/s
	UMTS/HSDPA+	21 Mbit/s (forventet hastighed mellem 2 og 12 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
	UMTS/HSDPA+ Dual Carrier	42 Mbit/s (forventet hastighed mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
4G	LTE 20 MHz	150 Mbit/s (forventet hastighed mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)

YouSee's mobiltjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten' eller 'mobiltjenesten'.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Adgang til 4G kræver dog i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos YouSee eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis YouSee har indgået aftale om samtrafik med udbyderne af disse net eller tjenester.

- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

## **2. Dækningsområde og mobildatahastigheder**

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af YouSee's dækningskort, som findes på yousee.dk. YouSee's mobiltjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 3G eller 4G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af YouSee's mobildatatjenester, jf. pkt. 6, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 3G- eller 4G-dækning. På YouSee's dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder. Adgang til 4G kræver i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaf-tale.

Inden for dækningsområde kan den oplevede dækning ved brug af YouSee's mobiltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af YouSee's mobildatatjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

Den maksimale hastighed ved brug af YouSee's mobildatatjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres YouSee's mobildatatjenester med fuld adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

Brugen af YouSee's mobiltjenester kræver i øvrigt, at kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G, 3G og/eller 4G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, har endvidere betydning for kundens oplevelse af dækning.

## **4. Telefonnummer**

### **4.A. Nummertildeling**

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten. YouSee er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. YouSee er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

Hvis kunden har indgået aftale om tildeling af en nummerserie, kan nummerserien kun opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

### **4.B. Nummerportering**

Ved oprettelse af abonnement på YouSee's mobiltjenester kan YouSee tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering import). Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske via YouSee. YouSee er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender YouSee en ordrebekræftelse herom til kunden, hvor datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.
- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via YouSee.

Hvis kunden bestiller nummerportering import med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af kundens aftale med kundens hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, at kundens hidtidige udbyder er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde er kunden berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes på en efterfølgende regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisten.

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med YouSee er kunden berettiget til at få overført telefonnummeret til kundens nye udbyder (nummerportering eksport). Ved nummerportering eksport, skal kundens opsigelse ske via kundens nye udbyder. YouSee opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

#### **4.C. Nummeroplysningsdata**

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 4.A. Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i YouSee's offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (YouSee's kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til YouSee anmode om at få ændret sine nummeroplysningsdata. YouSee registrerer sådanne ændringer i YouSee's nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som YouSee leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med YouSee om opdatering.

Kunden kan kræve hemmeligholdelse af alle eller dele af kundens nummeroplysningsdata, som herefter ikke kan benyttes ved udbud af nummeroplysnings tjenester og lignende. Kunden kan herunder vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabase med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge, at ingen af kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysnings tjenester eller lignende (udeladt nummer/hemmelige kundedata).

YouSee er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabase, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysnings-

tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysnings-tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af YouSee til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskom-mune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøj-me-d. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra YouSee's nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands an-svar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [yousee.dk/privatlivspolitik](http://yousee.dk/privatlivspolitik).

## **6. Mobildatatjenester**

### **6.A. Generelt om YouSee's mobildatatjenester - forbrugstaksering**

Kunden kan benytte YouSee's mobildatatjenester, jf. pkt. 1 og 2, som giver kunden mobil internetadgang mv. Brugen af YouSee's mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kun-dens udstyr er opsat korrekt.

Beregning og taksering af kundens forbrug af mobildatatjenester sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager (datatrafik), og efter de principper for inkluderet datapakke og intervalltaksering, som er beskrevet nedenfor. YouSee anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker forbrugsafregning - i enhver situation, hvor mobildatatjenesten be-nyttes, herunder ved brug af internettet og mail og ved download af applikationer og opdateringer.

#### **6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark**

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto, jf. pkt. 1, gælder, at Kundens data-forbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 1 kilobyte pr. dataopkobling.

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at kundens dataforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling, medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

Afhængig af den valgte abonnementsform kan kunden have adgang til at forbruge en bestemt datamængde i Danmark pr. måned uden opkrævning af forbrugstakst (inkluderet datapakke). Hvis kundens abonnement in-kluderer en datapakke, fremgår størrelsen af datapakken af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

...

### **6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester**

YouSee påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådig-hed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. YouSee har ikke indfyldelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følger heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har YouSee intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

### **6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester**

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er YouSee berettiget til at afbryde kundens forbindelser til mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af mobildatatjenester.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens adgang til mobildatatjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse til mobildatatjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan YouSee opsiges aftalen om mobildatatjenester uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

### **6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester**

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester.

Hastigheden ved brug af YouSee's mobiltjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2. Hastigheden er afgørende for, hvor hurtig kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv.

YouSee er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af YouSee's mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. YouSee tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis YouSee skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af mobildatatjenester på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til YouSee's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## **7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet**

### **7.A. SIM-kortet**

Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et SIM-kort, hvortil der er knyttet 2 hemmelige koder, et Personal Identification Number (PIN-kode) og en Personal Unblocking Key (PUK-kode). PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af SIM-kortet. SIM-kortet, PIN-koden og PUK-koden skal opbevares hver for sig på en sikker måde.

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. YouSee anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

Kunden skal straks meddele YouSee (telefonnummer 70 70 40 40), hvis SIM-kortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. YouSee bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9 ...

## **11. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.



## Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke

Juni 2017

### 1. Tillægsaftalen

For aftaler om YouSee Sikkerhedspakke gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår) eller Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester afhængig af hvilken tjeneste, kunden abonnerer på. YouSee og TDC benævnes herefter tilsammen som 'YouSee'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Sikkerhedspakke forud.

En aftale om YouSee Sikkerhedspakke giver kunden adgang til visse sikkerhedsfunktioner, som kan installeres på kundens smartphone, tablet eller computer, jf. nedenfor.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnemeter, har adgang til YouSee Sikkerhedspakke uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af YouSee Sikkerhedspakke. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement, fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke.

Hvis kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Sikkerhedspakke og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Sikkerhedspakke kan fås ved henvendelse til YouSee.

Kunder, som abonnerer på visse bestemte abonnemeter hos YouSee, kan mod betaling indgå aftale om tilkøb af YouSee Sikkerhedspakke. Oplysning om, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til tilkøb af YouSee Sikkerhedspakke, og oplysning om de til enhver tid gældende priser for YouSee Sikkerhedspakke kan fås ved henvendelse til YouSee. Hvis kunden tilkøber YouSee Sikkerhedspakke, modtager kunden ordrebekræftelse herom.

En aftale om YouSee Sikkerhedspakke giver bl.a. kunden adgang til følgende sikkerhedsfunktioner via download og brug af YouSee Sikkerhedspakke:

- Forældrekontrol
- Bankbeskyttelse
- Multidevice-beskyttelse
- Sikker søgning
- Antivirus (Virusbeskyttelse til computer og Android)
- Surfbeskyttelse
- Pro-aktiv beskyttelse
- Lokalisér din enhed (gælder for tablets og smartphones med indbygget GPS)

**Forældrekontrol** giver kunden mulighed for at blokere adgang til udvalgte websider med indhold, som ikke er egnet for børn.

**Bankbeskyttelse** giver kunden mulighed for at foretage køb og tilgå sin netbank sikkert online.

**Antivirus** beskytter kundens tablet, smartphone og data mod en række vira. Antivirusfunktionen understøttes ikke af iOS-styresystemet til iPhone og iPad.

**Surfbeskyttelse** blokerer for skadelige links og hjemmesider.

**Pro-aktiv** beskyttelse fungerer aktivt i baggrunden og advarer kunden mod skadeligt indhold.

**Lokalisér din enhed** giver blandt andet kunden mulighed for geografisk sporing af tablet og/eller smartphone med indbygget GPS i forbindelse med bortkomst.

Brug af YouSee Sikkerhedspakke forudsætter, at kundens udstyr og programmer er beregnet til det.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for YouSee Sikkerhedspakke kan fås ved henvendelse til YouSee.

## **2. Brug af YouSee Sikkerhedspakke**

YouSee Sikkerhedspakke udbydes i et nærmere bestemt antal licenser. En licens giver kunden adgang til at downloade Sikkerhedspakken på én enhed, enten en smartphone, en tablet eller en computer.

Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, hvor mange licenser kunden har.

## **3. Software og Licensaftale**

Ved indgåelse af aftale om YouSee Sikkerhedspakke videregiver YouSee kundens mobiltelefonnummer og/eller e-mailadresse til YouSee's samarbejdspartner (licenshaver), som herefter via sms eller e-mail inviterer brugeren af abonnementet til at downloade sikkerhedssoftware via en onlineportal på et nærmere bestemt antal enheder.

Brug af sikkerhedsfunktionerne på kundens computer kræver, at der downloades og installeres et program. Brug af sikkerhedsfunktionerne på kundens tablet eller smartphone kræver, at der downloades og installeres en app (software i form af applikation (App) på kundens tablet eller smartphone).

Som et led i installationen, skal kunden indgå en særskilt licensaftale om brugsret til sikkerhedsfunktionerne direkte med licenshaver. Licensaftalen skal gennemgås og særskilt accepteres af kunden, første gang kunden via sin computer, tablet eller smartphone foretager login til sikkerhedsfunktionerne. Kunden indgår således et direkte aftaleforhold med licenshaver, som YouSee alene formidler og ikke er part i. Kunden opnår med accept over for licenshaver en licens i form af en ikke-eksklusiv brugsret til sikkerhedsfunktionerne på de fastsatte licensvilkår. Kunden overtager ingen immaterielle rettigheder, ophavsrettigheder eller lignende ud over den tillagte brugsret. Kunden indestår for, at en eventuel bruger af terminalen, der accepterer de elektroniske vilkår, er i stand til at forpligte kunden og for, at de pågældende licensvilkår overholdes og efterleves af kunden.

## **4. YouSee's erstatningsansvar**

Kunden har med de begrænsninger, der er anført nedenfor, ret til erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger og undladelser forårsaget af YouSee eller nogen, som YouSee har ansvaret for.

Kunden gøres opmærksom på, at kunden til trods for installationen af YouSee Sikkerhedspakke ved at færdes på internettet, ved at downloade materiale fra internettet, eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail, løber en risiko for at kompromittere sikkerheden på det anvendte udstyr, og løber en risiko for at inficere sin hardware og software med virus eller lignende. YouSee har ikke indflydelse på disse forhold og kan således ikke drages til ansvar for skader og tab opstået som følge heraf, jf. pkt. 15.C i Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester.

YouSee er aldrig erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af tab af personlige data og installeret software og lignende, samt tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

## **5. Opsigelse**

Hvis kunden opsiger abonnementsaftalen om det adgangsgivende abonnement, ophører kundens adgang til brug af YouSee Sikkerhedspakke også ved udløbet af opsigelsesperioden for abonnementsaftalen.

Hvis kunden har købt YouSee Sikkerhedspakke som tilkøb, har kunden én måneds opsigelse.

## **Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling**

Juni 2016

For aftaler om Automatisk Kortbetaling gælder følgende vilkår i tillæg til YouSee's Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Automatisk Kortbetaling forud.

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra YouSee vedrørende abonnement på YouSee's tjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til YouSee. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb – normalt den næstsidste hverdag i måneden. Ved Automatisk Kortbetaling er betalingsfristen minimum 3 dage efter regningsdatoen.

Tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan ske via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår, eller ved henvendelse til YouSee. Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling opkræver YouSee ikke betalingsgebyr pr. udsendt regning.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling skal kunden tilmelde sig kvittering pr. sms eller/og via e-mail, hvorefter YouSee senest 24 timer efter hver automatisk overførsel eller forsøg på automatisk overførsel vil fremsende en meddelelse pr. sms eller/og e-mail herom til kunden.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (pci DSS – Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort på vegne af YouSee. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling på [mityousee.dk](http://mityousee.dk).

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og kunden ønsker at afvise betalingen af en regning, kan afvisningen ske ved henvendelse til YouSee eller i visse tilfælde via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår. Afvisningen skal ske senest dagen inden betalingsfristen.

Det er kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at betalingskortoplysningerne på [mityousee.dk](http://mityousee.dk) opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis betalingen afvises af kunden eller af kundens bank), er YouSee berettiget til at fremsende en rykker til kunden. Rykkeren fremsendes normalt pr. almindelig post. YouSee kan dog vælge at fremsende rykkeren pr. e-mail, hvis kunden er tilmeldt elektronisk kommunikation. YouSee er berettiget til at opkræve et rykkergebyr herfor, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee er berettiget til at ophæve aftalen om Automatisk Kortbetaling, hvis betalingen afvises.

Pkt. 12 om Betaling og pkt. 12.A. om Elektronisk regning i YouSee's Generelle vilkår finder endvidere anvendelse.







## Få mere information på [yousee.dk](https://yousee.dk) eller 70 70 40 40

### Kundeservice

Hverdage	08.00 – 17.30
Fredag	08.00 – 16.30
Weekend og helligdage	Lukket

### Teknisk hjælp

Hverdage	08.00 – 20.00
Weekend og helligdage	10.00 – 20.00