

Vilkår for YouSee Bredbånd

Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber)

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

Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonstik)

Bredbånd garanteret, DSL (lukket for salg)

Maj 2018

Kort præsentation af abonnementsvilkårene

På de næste sider kan du læse de vilkår, som gælder for din aftale om 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)

Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvilken teknologi og hvilken hastighed aftalen om YouSee Bredbånd omfatter.

- For aftaler om 'Bredbånd, DSL (Bredbånd via telefonstik)', er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en acces-forbindelse – fx 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.
- For aftaler om 'Bredbånd, DSL (Bredbånd via telefonstik)', 'Bredbånd, Fiber (Bredbånd via fiber)' eller 'Bredbånd garanteret, DSL' gælder, at hvis du vil undgå gebyr for brevpost, skal du tilmelde din e-mailadresse til elektronisk kommunikation, så YouSee kan sende dig ordrebekræftelser og andre meddelelser om aftalen pr. e-mail. Læs mere i 'YouSee's Generelle Vilkår' pkt. 10 og i 'Tillægsvilkår for YouSee Bredbånd garanteret, DSL' pkt. 2.
- For aftaler om 'Bredbånd, Coax (Bredbånd via kabel-tv-stik)' gælder, at hvis du vil undgå gebyr for brevpost, skal du indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning, hvorefter YouSee sender alle breve og regninger til dig elektronisk til din personlige elektroniske postkasse i 'Mit YouSee'. Du får advisering via e-mail, når der er nye breve eller regninger i din elektroniske postkasse. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 10.
- 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 fortyndelsesret. 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 varsles normalt på YouSee's hjemmeside. Væsentlige ændringer varsles dog elektronisk eller skriftligt, eventuelt 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 tillægsydelser, 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 Bredbånd garanteret, DSL 32**Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke** 33**Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac.....** 36**Tillægsvilkår for YouSee Film & Serier** 38**Tillægsvilkår for C More Light** 41**Tillægsvilkår for YouSee Musik** 44**Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.....** 46

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 tillægssydelse. I tilknytning til visse tillægssydelse 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 (tillægssydelse).

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 ydelse 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 medieboks, 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 antennestik 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.

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 erhvervskunde, 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 erhvervskunde, 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 forholdsvis 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. 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, gældssaneringsssag 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, gældssaneringsssag 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 rettmæssige 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.

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.

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
E-mail kundeservice@yousee.dk

Kundeservice og Support – erhvervskunder

Telefon 70 70 90 90
Web 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 fejlretning 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 internettjenesten 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 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.

10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 3. juli 2017.

Tillægsvilkår for Bredbånd garanteret, DSL

Maj 2017 (Lukket for nysalg)

1. Tillægsaftalen

For aftale om 'Bredbånd garanteret, DSL' gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om 'Bredbånd garanteret, DSL' forud.

En aftale om 'Bredbånd garanteret, DSL' omfatter følgende:

- Abonnement på Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonnet) med den aftalte garanterede minimumshastighed, jf. pkt. 9 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd.
- Adgang til C More Light samt YouSee Film & Serier, hvis aftalen om 'Bredbånd garanteret, DSL' er indgået den 27. juni 2016 og 8. maj 2017 med visse hastigheder, jf. pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for C More Light og særskilte tillægsvilkår for YouSee Film og Serier.
- Adgang til YouSee Musik, hvis aftalen om 'Bredbånd garanteret, DSL' er indgået før 9. november 2014, jf. pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.
- Aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 2.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for 'Bredbånd garanteret, DSL' kan fås ved henvendelse til YouSee.

2. Elektronisk kommunikation og gebyr for brevpost

En aftale om 'Bredbånd garanteret, DSL' forudsætter, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter ordrebekræftelser og andre meddelelser om aftalen fra YouSee til kunden sendes via e-mail, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for brevpost.

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning. Elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

I øvrigt gælder pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

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 YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac

Juni 2017

1. Tillægsaftalen

For aftale om YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac forud.

Det er en forudsætning for aftale om YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac, at kunden har en aftale med YouSee om abonnement på én af følgende tjenester:

- YouSee Bredbånd via YouSee's kabel-tv-net.
- YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber.
- YouSee's internettjeneste (dial-up).

Abonnement på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac omfatter følgende:

- Ret til at downloade og benytte YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac fra YouSee's hjemmeside samt at opdatere programfiler, regler og definitioner til YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac.
- Adgang til at downloade og bruge af softwaren på samme licenskode for et antal computere i husstanden. Det fremgår af ordrebekræftelsen, på hvor mange computere YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac må benyttes. Den software, der downloades, må ikke kopieres, videresendes, sælges, udlejes eller i øvrigt overdrages til tredjemand.

Abonnement på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac ophører, hvis abonnementet på den adgangsgivende tjeneste ophører.

2. Fortrydelsesret

Kunden har ikke fortrydelsesret, når køb af programmet er accepteret, og når programmet derfor kan downloades af kunden.

3. Ansvar

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 til pc og Mac 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 sin computer, 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.

4. Opsigelse

For opsigelse af YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac gælder følgende:

Abonnementer på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac oprettet i tillæg til YouSee Bredbånd via kabel-tv-net kan opsiges med en dags varsel.

Abonnementer på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac oprettet i tillæg til YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber, YouSee's internettjeneste (dial-up) kan opsiges med én måneds varsel.

For abonnementer på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac oprettet i tillæg til abonnement på YouSee's internettjeneste (dial-up) eller abonnement på bredbånd via YouSee's telefonnet (DSL) eller YouSee's fibernet (YouSee Bredbånd) før november 2009 gælder, at abonnementet på YouSee Sikkerhedspakke til pc og Mac ophører, hvis abonnementet YouSee's internettjeneste eller abonnementet på YouSee Bredbånd ophører.

Tillægsvilkår for YouSee Film & Serier

Maj 2018

1. Tillægsaftalen

For aftaler om YouSee Film & Serier 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 (herefter TDC's Generelle Vilkår) 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 Film & Serier forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnemeter, har adgang til YouSee Film & Serier uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af YouSee Film & Serier. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement, fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til YouSee Film & Serier. Hvis kunden har adgang til YouSee Film & Serier, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Film & Serier og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Film & Serier kan fås ved henvendelse til YouSee.

Kunder, som abonnerer på visse bestemte tjenester og abonnemeter hos YouSee, kan frem til 9. november 2014 mod betaling indgå aftale om tilkøb af YouSee Film & Serier. Oplysning om, hvilke tjenester og abonnementsformer, der giver adgang til tilkøb YouSee Film & Serier, og oplysning om de til enhver tid gældende priser for YouSee Film & Serier kan fås ved henvendelse til YouSee. Hvis kunden tilkøber YouSee Film & Serier modtager kunden ordrebekræftelse herom.

En aftale om YouSee Film & Serier giver kunden adgang til at foretage videostreaming af et udvalg af film og serier, som stilles til rådighed for kunden til visning på bl.a. computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af film og serier i YouSee Film & Serier er nærmere beskrevet på yousee.dk. YouSee kan til hver en tid og uden varsel ændre udvalget af film og serier.

Hvis aftalen om kundens adgangsgivende abonnement ophører, ophører adgangen til YouSee Film & Serier samtidig.

2. Brug af YouSee Film & Serier

Brug af YouSee Film & Serier forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr.

YouSee Film & Serier stilles til rådighed for kunden til visning på kundens computer via yousee.dk eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til YouSee Film & Serier via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med.

Hvis kunden abonnerer på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee (YouSee kodet tv via kabel-tv-net) eller YouSee's TVoIP-tjeneste (YouSee Tv via telefonnet eller fibernet), og har adgang til en digital tv-boks fra YouSee, stilles YouSee Film og Serier endvidere til rådighed for kunden til visning på kundens tv via den digitale tv-boks. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber, og kunden abonnerer på YouSee kodet tv via kabel-tv-net, har kunden dog ikke adgang til sådan visning.

YouSee Film & Serier må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af YouSee Film & Serier kræver, at kunden identificerer sig med sit YouSee Login.

Kundens brug af YouSee Film & Serier kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Der kan maksimalt være 2 samtidige brugere af YouSee Film & Serier.

For kunder med et adgangsgivende abonnement med fast installation (bredbånd, tv eller pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd samt telefoni og/eller tv) gælder, at kunden fra installationsadressen (hjemme) kan anvende YouSee Film og Serier fra op til 2 computere samtidig. Fra andre forbindelser (ude) kan kunden anvende YouSee Film og Serier fra én computer, smartphone eller tablet. Kunden kan i øvrigt maksimalt streame i alt to film ad gangen (ude og hjemme).

For kunder med et adgangsgivende mobilabonnement (mobil eller mobilbredbånd) gælder, at kunden maksimalt kan streame én film ad gangen.

Ved brug af YouSee Film & Serier via mobildatatjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Film & Serier anvender. Streaming af en film, tv eller serie af 2 timers varighed fylder mellem 250 og 1500 MB (mellem 0,25 og 1,5 GB) afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, som er indgået før 27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Film og Serier fra kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af film og serier i Danmark.

For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af de streamede film eller serier, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 1,5 Mbit/s. YouSee tager forbehold for kvaliteten af YouSee Film & Serier, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Film & Serier, jf. pkt. 6.

Kunden må ikke benytte YouSee Film & Serier i udlandet uden for EU. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til YouSee Film & Serier.

3. Personoplysninger

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på yousee.dk/privatlivspolitik.

4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution

Film og serier fra YouSee Film & Serier må ikke videredistribueres til tredjemand.

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af YouSee Film & Serier.

5. Ophavsret og misligholdelse (YouSee's lukkeret)

Film og serier fra YouSee Film & Serier er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution, offentlig afspilning eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede film, eller hvis YouSee Film & Serier uberettiget anvendes af andre end kundens husstand, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til YouSee Film & Serier, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

6. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Film & Serier. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B. i YouSee's Generelle Vilkår.

Tillægsvilkår for C More Light

Maj 2018

1. Tillægsaftalen

For aftaler om C More Light 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 C More Light forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer, har adgang til C More Light uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af C More Light. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement, fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til C More Light. Hvis kunden har adgang til C More Light, kan kunden i visse tilfælde fravælge C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af C More Light kan fås ved henvendelse til YouSee.

En aftale om C More Light giver bl.a. kunden adgang til følgende:

- Streaming af film og serier: Adgang til at foretage videostreaming af et udvalg af film og serier, som stilles til rådighed for kunden til visning på bl.a. computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af film og serier i film og seriekataloget fra C More er nærmere beskrevet på yousee.dk. YouSee kan til hver en tid og uden varsel ændre udvalget af film og serier.
- Web-tv (Live-tv): C More Light giver kunden adgang, jf. pkt. 2, til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler (C More web-tv-kanaler) til visning på kundens computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Kunden kan ved henvendelse til YouSee og på yousee.dk få oplyst hvilke kanaler, der er tilgængelige.

Hvis aftalen om kundens adgangsgivende abonnement ophører, ophører adgangen til C More Light samtidig.

2. Brug af C More Light

Det er en forudsætning for brug af C More Light, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software).

C More Light stilles til rådighed for kunden til visning på kundens computer via yousee.dk eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til C More Light via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med. Hvis kunden abonnerer på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee (YouSee kodet tv via kabel-tv-net) eller YouSee's TVoIP-tjeneste (YouSee Tv via telefonnet eller fibernet), og har adgang til en digital tv-boks fra YouSee, stilles C More Light endvidere til rådighed for kunden til visning på kundens tv via den digitale tv-boks. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber, og kunden abonnerer på YouSee kodet tv via kabel-tv-net, har kunden dog ikke adgang til sådan visning.

C More Light må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af C More Light kræver, at kunden identificerer sig med sit YouSee Login.

Kundens brug af C More Light kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Der kan maksimalt være 2 samtidige brugere af C More Light.

For kunder med et adgangsgivende abonnement med fast installation (bredbånd, tv eller pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd samt telefoni og/eller tv) gælder, at kunden fra installationsadressen (hjemme) kan anvende C More Light fra op til 2 computere samtidig. Fra andre forbindelser (ude) kan kunden anvende C More Light fra én computer, smartphone eller tablet. Kunden kan i øvrigt maksimalt streame i alt to film ad gangen (ude og hjemme).

For kunder med et adgangsgivende mobilabonnement (mobil eller mobilbredbånd) gælder, at kunden maksimalt kan streame én film ad gangen.

Ved brug af C More Light via mobildatatjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som C More Light anvender. Streaming af en film, tv eller serie af 2 timers varighed fylder mellem 250 og 1500 MB (mellem 0,25 og 1,5 GB) afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse.

For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af de streamede film, tv eller serier, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 1,5 Mbit/s. YouSee tager forbehold for kvaliteten af C More Light, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til C More Light, jf. pkt. 6.

Kunden må ikke benytte C More Light i udlandet uden for EU. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til C More Light.

3. Personoplysninger

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på yousee.dk/privatlivspolitik.

4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution

Tv, film og serier fra C More må ikke videredistribueres til tredjemand.

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af C More Light.

5. Ophavsret og kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

TV, film og serier fra C More er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution, offentlig afspilning eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede film, eller hvis C More uberettiget anvendes af andre end kundens husstand, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til C More Light, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

6. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til C More Light. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B. i YouSee's Generelle Vilkår.

7. Ændring af C More web-tv-kanaler

YouSee kan ændre C More web-tv-kanalernes sammensætning og antallet af kanaler. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. YouSee er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden forudgående varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for YouSee's kontrol.

Væsentlige ændringer – herunder ændringer i C More web-tv-kanalernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår – varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer, kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation.

Mindre væsentlige ændringer varsles via YouSee's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i kanalernes rækkefølge samt ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (fx HD-, analog- eller digitalformat), medmindre ændringer kan medføre, at kunden ikke kan se kanalen.

Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler kan gennemføres uden varsel.

Ved YouSee's varsling af ændringer i C More web-tv-kanalerne, kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsigte aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af C More web-tv-kanalerne uden forudgående varsel, er kunden berettiget til – i en periode på 14 dage regnet fra YouSee's skriftlige meddelelse til kunden om ændringen – at opsigte aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

I øvrigt gælder pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår.

Tillægsvilkår for YouSee Musik

Maj 2018

1. Tillægsaftalen

For aftaler om YouSee Musik 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 (herefter TDC's Generelle Vilkår) 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 Musik forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer, har automatisk adgang til YouSee Musik uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af YouSee Musik. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til YouSee Musik. Hvis kunden har adgang til YouSee Musik, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Musik kan fås ved henvendelse til YouSee.

YouSee Musik giver kunden adgang til at foretage streaming af musik til afspilning på kundens computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af musik i YouSee Musik fremgår på yousee.dk, og YouSee kan til enhver tid og uden varsel ændre udvalget af musik.

Kunden opnår brugsret til den streamede musik, så længe kunden abonnerer på det adgangsgivende abonnement. Hvis aftalen om det adgangsgivende abonnement ophører, ophører kundens adgang til YouSee Musik samtidig, og brugsretten til den streamede musik bortfalder.

2. Brugen af YouSee Musik

Brug af YouSee Musik forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software). Brug af YouSee Musik forudsætter endvidere, at kundens terminaludstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af YouSee Musik er nærmere beskrevet i YouSee's produktinformation.

YouSee Musik stilles til rådighed for kunden til afspilning på kundens computer via yousee.dk eller til afspilning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til YouSee Musik via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med.

YouSee Musik må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af YouSee Musik kræver, at kunden identificerer sig med et YouSee Login, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle vilkår.

Kundens brug af YouSee Musik kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme), men der kan maksimalt være én samtidig bruger af YouSee Musik.

Ved brug af YouSee Musik via mobildatatjenester og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Musik anvender. Når musik streames, anvender YouSee Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester, som er indgået før 27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Musik fra kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark.

YouSee tager forbehold for kvaliteten af YouSee Musik, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

3. Personoplysninger

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på yousee.dk/privatlivspolitik.

4. Ophavsret og kundens misligholdelse

Den streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder ved distribution, offentlig afspilning, eller hvis YouSee Musik uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til tjenesten, jf. pkt. 5, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

5. Driftsforstyrrelser

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Musik. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B og pkt. 18 i YouSee's Generelle Vilkår.

6. Særligt om erhvervsbrug af YouSee Musik

Erhvervsbrugere skal være opmærksomme på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til ansattes private brug af YouSee Musik.

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.

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 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 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