

# **Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester**

Marts 2021

---

**youSee**

## Indholdsfortegnelse

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

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

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

Marts 2021

### 1. Aftalen

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

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

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

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

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

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

YouSee's tjenester udbydes via TDC's netværk – som både kan være baseret på offentlige net, som TDC ejer, og på offentlige net lejet af tredjemand (herefter 'YouSee's net'). 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 offentlige net med den relevante teknologi. YouSee's tjenester med fast installation leveres via følgende net:

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

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

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

#### 1.A. Fortrydelsesret for forbrugere

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

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

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

For erhvervs-kunder fraviges §§ 16 og 17 i bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, jf. § 1, stk. 5. For aftaler om abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) oprettet før 18. marts 2021 gælder fravigelsen dog ikke.

Det er endvidere muligt for YouSee og erhvervs-kunder gennem særskilt aftale at fravige øvrige bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen. Sådanne fravigelser vil fremgå af kundens ordrebekræftelse.

### **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 er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, også benævnt RLAN).

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 bruger/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 af kunden og 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-mail-adresse. 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-mail-adresse.

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 prislistes på [yousee.dk](http://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 erhvervsvirksomhed:

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

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/erhvervsvirksomhed. 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 hus-forstærker, passiv fordele 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 udgangsticket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switche 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 kundefejt 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 installationsadresse, 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 mobiltjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer YouSee endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i YouSee's virus- og spamfiltre.

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

## 9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login)

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

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

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

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

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

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

## 10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr

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

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

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

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

- Alle privatkunder,
- Erhvervs-kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax),
- Mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.A, med abonnement på YouSee's mobil-tjenester (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 erhvervskunder, 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-mail-adresse, 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-mail-adresse.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, 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 tillægsydelser og engangsydelser 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, via indbetalingskort eller via MobilePay. Betaling via MobilePay forudsætter aftale om elektronisk regning, jf. pkt. 12.A.

Hvis kunden er privatkunde, og kunden betaler på andre måder end via Automatisk Kortbetaling eller MobilePay (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 eller MobilePay (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 og MobilePay, der er den gebyr fri betalingsmetode. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

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

Privatkunder eller mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A, som har indgået aftale med YouSee før 18. marts 2021, og 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 kun-

dens 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 tele-tjenester, 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 forholds-mæssigt 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 erhvervs-kunde, jf. pkt. 2.A, kan kunden vælge mellem følgende former for elektronisk regning:

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

e-Boks, som findes på [www.e-boks.dk](http://www.e-boks.dk). YouSee anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder - 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-mail-adresse give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af regningen ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, 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.

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

Hvis optrækningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan optrækningsintervallet 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 optrækningsinterval.

Hvis optrækningsintervallet er ændret i henhold til pkt. B, kan optrækningsintervallet 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 optrækningsinterval.

For så vidt angår optrækninger i henhold til pkt. G, dækker disse kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssanerings sag 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 kaufionsforsikrings selskab, 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 erhvervs kunde 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, gælds-sanerings sag 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-mail-adresse, 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 erstatnings-regler 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. 17.A.

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 opsige 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 opsige 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.

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 opsige tillægsaftaler om abonnements-former eller tillægsydelse mv. med et varsel på mindst 1 måned, hvis kunden er privatkunde, og mindst 3 måneder, hvis kunden er erhvervs-kunde.

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

YouSee kan opsige 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 opsige 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 opsige 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 tillægsydelse, som YouSee ikke er forpligtet til at udbyde, kan YouSee med et varsel på mindst 1 måned opsige 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 abonnenter 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 opsige 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 opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden (frikøbsbeløbet) - opsige 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 opsige 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 opsige 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 – opsige 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 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 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.

Ved YouSee's varsling af ændring af vilkår og priser kan kunden inden for én måned efter varslingen opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

## 20. Tvister og klager

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

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

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

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

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

## 21. Ikrafttrædelse

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

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

Disse vilkår træder i kraft den 18. marts 2021.

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

### Kundeservice og Support – privatkunder

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

### Kundeservice og Support - erhvervskunder

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

### Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

YouSee A/S  
Teglhølmegade 1  
0900 København C  
CVR 40 07 52 91



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

Vores åbningstider kan du se på [yousee.dk/kontakt](https://yousee.dk/kontakt)

YouSee A/S · CVR-nr. 40 07 52 91 · København. BB0212, 2110.

---

**youSee**