



Vilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

November 2019

Fra og med den 19. februar 2020 ophører YouSee med at tilbyde YouSee's mobiltjenester via forudbetalte kort, det vil herefter ikke være muligt at købe, aktivere eller genoptanke forudbetalte kort. Sidste dato for at foretage køb, aktivering og genoptankning er den 18. februar 2020. Forudbetalte kort, der er aktiveret inden denne dato, kan anvendes som beskrevet i vilkårene herunder. Se nærmere om lukning af MobilTid og MobilTid Online under pkt. 1.B.

Indholdsfortegnelse

Tillægsvilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)	3
1. Tillægsaftalen	3
1.A Registrering af kunden og aftale om elektronisk kommunikation	3
1.B Lukning af Mobiltid og Mobiltid Online pr. den 19. februar 2020	4
2. Anvendelsesmuligheder for forudbetalte kort.....	4
3. Minuttaksering	5
4. Forbrug i udlandet (Roaming)	5
5. Indholdstakserede tjenester	6
6. YouSee's mobildatatjenester	7
7. Særlige forhold vedrørende SIM-kortet	7
8. Behandling af kundeoplysninger, hemmeligt nummer og nummeroplysningsdata	8
9. Gyldighed, genoptankning og refusion	8
10. Konvertering	9
11. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)	9
12. Ændring af vilkår og priser	10
13. Ikrafttrædelse	10
Uddrag af Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online).....	11
1. Abonnementsaftalen	11
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder	12
3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)	12
3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU	13
4. Telefonnummer	13
4.A. Nummertildeling	13
4.B. Nummerportering	14
4.C. Nummeroplysningsdata	15
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)	16
5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	16
5.D. Sms og mms	16
6. Mobildatatjenester	17
6.A. Generelt om YouSee's mobildatatjenester - forbrugstaksering	17
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark	17
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester	17
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester	18
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester	18
11. Ikrafttrædelse	19
Uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online).....	20
1. Aftalen	20
3. Kvalitets- og serviceniveau	20
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.	21
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata.....	21
11. Priser	21
15. YouSee's misligholdelse	22
15.A. Fejlafhjælpning.....	22
15.B. Afslag i abonnementsafgiften	22
15.C. Erstatningsansvar	22
15.D. Force majeure.....	23
17. Opsigelse og bindingsperiode.....	23

	2
18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester.....	24
20. Tvister og klager	24
21. Ikrafttrædelse	24
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	25

Tillægsvilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

November 2019

1. Tillægsaftalen For aftaler om kundens brug af YouSee's mobiltjenester via forudbetalte kort gælder følgende vilkår i tillæg til uddrag af Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 1, 2, 3.C, 3.C.a, 4, 5.C, 5.D og 6 samt uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester pkt. 1, 3, 6, 8, 11, 15, 17, 18, 20, 21 og 22. Uddragene er optrykt i umiddelbar forlængelse af disse tillægsvilkår. Ved modstrid mellem vilkårene, går disse særskilte tillægsvilkår for forudbetalte kort forud.

Ved brug af YouSee's mobiltjenester via forudbetalte kort forudbetaler kunden et fast engangsbeløb, som dækker den samlede mobiltjeneste inklusive et vist forbrug, jf. pkt. 2. Beløbet indsættes på kundens saldo. Ved brug af det forudbetalte kort opkræves forbrugsafgifter, og betalingen sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalte kort. Det forudbetalte kort kan genoptankes, jf. pkt. 9.

Forudbetalte kort udbydes i to varianter MobilTid og MobilTid Online, jf. YouSee's produktblade herfor. Alle vilkår i disse tillægsvilkår gælder både for aftaler om MobilTid og for aftaler om MobilTid Online, medmindre andet fremgår.

Aftalen om det forudbetalte kort indgås mellem kunden og YouSee. Kundens aftale og brug af tjenesten må ikke uden forudgående og særskilt aftale med YouSee anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller en eventuel bruger.

Oplysning om de til enhver tid værende priser for forudbetalte kort fås ved henvendelse til YouSee.

Det er ikke muligt at kombinere forudbetalte kort med andre af YouSee's services.

1.A Registrering af kunden og aftale om elektronisk kommunikation

Er kunden en privatkunde, skal kunden til brug for optankning af MobilTid Online give YouSee oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse), CPR nummer samt e-mail-adresse.

YouSee fremsender på baggrund af kundens registrering en kode, som giver kunden adgang til at foretage optankning af MobilTid Online. Bemærk, at det, fra og med den 19. februar 2020, ikke længere er muligt at foretage optankning af MobilTid, for nærmere se pkt. 1.B. Kunden kan foretage registrering af ét CPR nummer pr. MobilTid Online nummer og maksimalt registrere fem MobilTid Online numre med samme CPR nummer.

På baggrund af kundens registrering generer YouSee en kode, der sendes pr. post. 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), kan kunden ikke få adgang til MobilTid Online optankning, så længe disse forhold ikke er bragt i orden. YouSee kan genfremsende brevet med koden.

I forbindelse med registrering af MobilTid Online optankning indgår kunden aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter meddelelser fra

YouSee til kunden vedrørende kundens aftaler med YouSee, sendes via e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst i forbindelse med registreringen af optankning af MobilTid Online. Meddelelser fra YouSee pr. e-mail 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. 11, Kunden modtager således ikke disse meddelelser som almindelig post. YouSee kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

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.

1.B Lukning af Mobiltid og Mobiltid Online pr. den 19. februar 2020

Fra den 19. februar 2020 ophører YouSee med at tilbyde YouSee's mobiltjenester via forudbetalte kort, herunder Mobiltid og Mobiltid Online. Det betyder, at den **18. februar 2020** er den sidste dag, hvor det er muligt at foretage køb, aktivering eller genoptankning af forudbetalte kort.

Forudbetalte kort og genoptanket samtaletid, der er købt og aktiveret inden den 19. februar 2020, kan anvendes som tidligere, med de ændringer, der er beskrevet i disse vilkår, se særligt pkt. 9 om genoptankning.

Varsling af lukning af Mobiltid og Mobiltid Online er sket i overensstemmelse med pkt. 12 om ændring af vilkår og priser, konkret:

- på YouSee's hjemmeside den 19. november 2019.
- ved annoncering i landsdækkende dagblade den 19. november 2019.
- ved fremsendelse af sms til aktive mobilnumre den 19. november 2019.

2. Anvendelsesmuligheder for forudbetalte kort

Forudbetalte kort kan benyttes til opkald og sms/mms i Danmark og fra Danmark til udlandet. Forudbetalte kort kan endvidere anvendes til brug af YouSee's mobile datatjenester i Danmark, jf. pkt. 6.

Hvis aftalen om forudbetalte kort (Mobiltid og Mobiltid Online) er indgået før den 15. august 2014, kan det forudbetalte kort (Mobiltid og Mobiltid Online) endvidere benyttes visse steder i udlandet, jf. pkt. 4 om roaming.

Forudbetalte kort kan kun viderestilles til Mobilsvær. Under kundens ophold i udlandet vil viderestilling til Mobilsvær dog alene kunne finde sted, hvis kunden har indstillet terminalen til ubetinget viderestilling eller viderestilling ved slukket.

Forudbetalte kort kan benyttes af enhver, der er i besiddelse af det forudbetalte kort (SIM-kortet), og som kender PIN-koden. Saldooplysninger via telefonnummer 40 45 45 45 eller på YouSee's hjemmeside gives til enhver, der søger disse ved opkald via det forudbetalte kort.

3. Minuttaksering

For aftaler om forudbetalte kort beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler enten pr. påbegyndt minut (minuttaksering) eller pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering). Takseringsformen oplyses i forbindelse med kundens seneste køb af taletid og vil gælde for hele kundens saldo på det forudbetalte kort.

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 4.

Uanset ovenstående beregnes og takseres opkald til 118 og til numre, der begynder med 90 pr. påbegyndt sekund.

4. Forbrug i udlandet (Roaming)

En aftale om forudbetalte kort (MobilTid eller MobilTid Online), som er indgået den 15. august 2014 eller senere, giver ikke adgang til brug i udlandet (roaming).

Hvis aftalen om forudbetalte kort (MobilTid eller MobilTid Online) er indgået før 15. august 2014 kan det forudbetale kort benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis YouSee har indgået aftale om roaming via forudbetalte kort med udbyderne af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobilnet kunden kan benytte, kan fås på yousee.dk.

Forbrug i udlandet er begrænset til samtaler og sms/mms. Det er alene muligt at foretage opkald til og sende sms/mms til danske mobil- og fastnetnumre samt at modtage opkald. Ved roaming i EU kan kunden dog også foretage opkald og sende sms/mms til numre inden for EU. Brug af mobildatatjenester i udlandet, jf. pkt. 6.A.b i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, er ikke muligt.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyders net (roaming-afgifter) sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalte kort. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald som kunden selv foretager.

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark (roam-like-at-home, jf. EU's roamingforordning). I tilfælde af kundens forbrug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.C. i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

Kundens forbrug af samtaler i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Ved opkrævning af EU-tillæg for kundens forbrug af samtaler i EU, jf. pkt. 3.C i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, beregnes og takseres EU-tillægget dog pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) men dog således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald.

YouSee afbryder uden forudgående varsel igangværende samtaler under ophold i udlandet, når den forudbetalte samtaletid er opbrugt.

YouSee spærrer endvidere for udgående kald, hvis saldoen på det forudbetalte kort er lavere end minutprisen for det kald, som kunden foretager. Det samme gør sig gældende ved modtagelse af indgående kald.

For afsendelse af sms/mms under ophold i udlandet kræves, at saldoen på det forudbetalte kort udgør minimum 35 kr. Det kan dog forekomme, at saldoen er mindre end 35 kr. før spærring for afsendelse af sms/mms finder sted.

Der kan ikke foretages opkald til det forudbetalte kort efter udløbet af den forudbetalte samtaletid, jf. pkt. 9.

YouSee er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. YouSee er herunder heller ikke ansvarlig for udenlandske udbyderes brug af kundedata, jf. pkt. 8 i YouSee's Generelle Vilkår.

For kunder der har indgået aftale om MobilTid eller MobilTid Online (forudbetalt kort) før 15. august 2014 kan kunden ved henvendelse til YouSee fravælge muligheden for roaming eller tilvælge yderligere roaming.

5. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller YouSee Mobilportalen. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb udover det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte YouSee Mobilportalen. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Beløbsgrænserne for de forskellige kategorier af indholdstakserede tjenester (f.eks. abonnements-tjenester, konkurrencer osv.) kan findes på YouSee's hjemmeside eller fås ved henvendelse til YouSee.

Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltelefon understøtter den bestilte tjeneste.

Indholdstakserede tjenester udbydes både af YouSee selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af YouSee. Beløbet fratrækkes saldoen på det forudbetalte kort. Dette gælder både i de tilfælde, hvor indholdstakserede tjenester leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. ringetoner, vejrudsigter mv., og i de tilfælde, hvor

indholdstakserede tjenester ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen.

YouSee tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, herunder spærring for indholdstakserede tjenester.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til YouSee. YouSee kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til YouSee, jf. pkt. 20 i YouSee's Generelle Vilkår.

6. YouSee's mobildatatjenester

Forudbetalte kort kan anvendes til brug af YouSee's mobildatatjenester i Danmark, jf. pkt. 6 i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, dog kun hvis kundens forudbetalte kort er aktiveret første gang efter 1. februar 2005.

For benyttelse af mobildatatjenester opkræves forbrugsafgifter, som beregnes efter størrelsen af den datamængde, som kunden sender eller modtager, jf. pkt. 6.A i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester. Betalingen sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalte kort.

YouSee afbryder uden forudgående varsel igangværende brug af mobildatatjenester, når den forudbetalte samtaletid er opbrugt.

Brug af mobildatatjenester i udlandet via forudbetalte kort (dataroaming) er ikke mulig, jf. pkt. 4.

Kunden kan ved henvendelse til YouSee fravælge muligheden for brug af mobildatatjenester via kundens forudbetalte kort.

7. Særlige forhold vedrørende SIM-kortet

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

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af

terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. YouSee anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

I tilfælde af, at SIM-kortet bortkommer hæfter kunden for eventuel uberettiget brug af SIM-kortet. Det er ikke muligt at spærre SIM-kortet. Kunden hæfter for i øvrigt for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9.

8. Behandling af kundeoplysninger, hemmeligt nummer og nummeroplysningsdata

Ved indgåelse af aftaler om MobilTid er kunden som udgangspunkt anonym og kendes ikke af YouSee. YouSee er berettiget til at kræve oplysning om kundens CPR nummer til brug for kundens registrering af MobilTid Online, jf. pkt. 1.A.

Kundens telefonnummer overføres med henblik på nummervisning hos den kaldte kunde, herunder i forbindelse med afsendelse af sms eller mms.

Hvis kunden oplyser sine nummeroplysningsdata (navn, adresse og telefonnummer) til YouSee har kunden mulighed for at anmode om hemmeligt eller udeladt nummer med de konsekvenser, som følger heraf, jf. abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjeneste, pkt. 4.C (videregivelse af nummeroplysningsdata), pkt. 5.C (Nummervisning) og pkt. 5.D (sms og mms). Ved ændring af kundens nummeroplysningsdata skal kunden give YouSee meddelelse herom.

9. Gyldighed, genoptankning og refusion

Pr. 19. februar 2020 ophører YouSee med at tilbyde YouSee's mobiltjenester via forudbetalte kort. Det betyder, at fra den 19. februar 2020, vil det ikke længere være muligt at aktivere eller genoptanke forudbetalte kort., for yderligere info se pkt. 1.B.

Afsnittet om refusion gælder uændret.

Det forudbetalte kort aktiveres første gang kunden foretager et opkald. Aktivering skal ske senest den 18. februar 2020. Afhængigt af kundens køb kan det forudbetalte kort benyttes til udgående kald i enten 30, 90 eller 360 dage fra aktiveringen af kortet. Herefter udløber den forudbetalte samtaletid, medmindre kortet genoptankes. Gyldighedsperioden oplyses i forbindelse med kundens seneste køb af taletid, og vil gælde for hele kundens saldo på det forudbetalte kort

Det forudbetalte kort kan tilringes i 90 dage efter udløbet af den forudbetalte samtaletid. Dette gælder dog ikke under kundens ophold i udlandet, jf. pkt. 4. Herefter lukkes kortet helt og telefonnummeret samt Mobilsvr-nummeret indtages, medmindre kortet genoptankes.

Kunden kan til og med den 18. februar 2020 - ved indbetaling til YouSee - genoptanke det forudbetalte kort med ny forudbetalt samtaletid, medmindre

kortet er lukket. Ved genoptankning indsættes den nye forudbetalte samtale-tid, og samtidig reaktiveres eventuel tidligere indsat forudbetalt samtale-tid, som har været udløbet.

Det forudbetalte kort kan ikke genoptankes, hvis saldoen før opladning over-stiger 1000 kr. YouSee kan til enhver tid uden varsel ændre denne grænse.

Når det forudbetalte kort er helt lukket (dvs. enten efter 180 eller 450 dage), kan ubrugte restbeløb refunderes i indtil 360 dage. Udgør restbeløbet mere end hvad kunden har forudbetalt, udbetales maksimalt et beløb svarende til kundens forudbetaling. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr for udbe-taling af restbeløbet.

10. Konvertering

Kunden kan konvertere en aftale om et forudbetalt kort til et særskilt abonne-ment på YouSee's mobiltjeneste. Endvidere kan en aftale om MobilTid konver-teres til en aftale om MobilTid Online og omvendt. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr for en konvertering.

I forbindelse med konverteringen kan kunden vælge at beholde sit telefon-nummer, og ubrugt samtale-tid kan overføres til det nye abonnement efter nærmere aftale med YouSee.

11. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

YouSee er berettiget til at afbryde kundens forbindelse til mobiltjenesten i til-fælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen om brug af tjenesten via et forudbetalt kort.

Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- Kunden undlader efter krav fra YouSee herom at træffe foranstaltning-er med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i YouSee's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i YouSee's Generelle Vilkår.
- Kunden udøver chikane mod YouSee eller YouSee's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i YouSee's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i YouSee's Generelle Vilkår.
- Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslut-ning til YouSee's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i YouSee's Generelle Vil-kår, og undlader efter krav fra YouSee herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- Kunden undlader efter krav fra YouSee herom at afbryde tilslutning af udstyr, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i YouSee's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i YouSee's Generelle Vilkår.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse, jf. pkt. 1.A.

- Kunden anvender tjenesten til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger, jf. pkt. 1, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra YouSee.

12. Ændring af vilkår og priser

YouSee kan ændre disse tillægsvilkår, YouSee's Generelle Vilkår, supplerende Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, eventuelle særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11 i YouSee's Generelle Vilkår, med et varsel på mindst 1 måned.

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på YouSee's hjemmeside, annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en sms. Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en sms.

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 forudgående varsel eller offentliggørelse.

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

13. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 19. november 2019.

Uddrag af Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

Juni 2019

1. Abonnementsaftalen

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

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

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

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

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Adgang til 4G kræver dog i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som

kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos YouSee eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis YouSee har indgået aftale om samtrafik med udbyderne af disse net eller tjenester.

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

2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

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

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

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

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

3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)

Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU, er kunden berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, jf. pkt. 3.B. Hvis kunden ikke har hjemstedsadresse i Danmark eller anden fast tilknytning til Danmark, gælder dog pkt. 3.C.a.

I tilfælde af kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for

kundens forbrug af roaming i EU – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor.

Følgende forhold anses blandt andet for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

- A. Kundens forbrug af mobiltjenesten i EU, sker med andre formål end til periodiske rejser i EU.
- B. Kundens forbrug af YouSee's mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kunden ikke hovedsageligt har forbrug i Danmark, og at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
- C. Kundens sim-kort er inaktivt i længere perioder og anvendes derudover primært til roaming.
- D. Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og benytter abonnementerne og de tilhørende sim-kort successivt til roaming.

YouSee underretter kunden, hvis misbrug i henhold til pkt. A-D registreres. YouSee er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra tidspunktet for YouSee's underretning, såfremt kunden ikke inden for to uger herefter ændrer forbrugsmønster, og der ses et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. YouSee ophører med at opkræve EU-tillægget, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, viser, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark.

3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige og længerevarende ophold i Danmark – f.eks. ophold som følge af varigt fuldtidsarbejde i Danmark, fuldtidsstudier i Danmark der kræver jævnligt fremmøde, eller andre situationer der medfører hyppig og længerevarende fysisk tilstedeværelse i Danmark.

Hvis kunden ikke kan fremlægge dokumentation som nævnt ovenfor, er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for ethvert forbrug af roaming i EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). Alternativt kan YouSee vælge at afvise kundens ønske om at oprette mobilabonnement eller opsiges kundens eksisterende mobilabonnement.

4. Telefonnummer

4.A. Nummertildeling

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten. YouSee er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre

nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

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

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

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

4.B. Nummerportering

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

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

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

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

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

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

4.C. Nummeroplysningsdata

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

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

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

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

YouSee er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysnings-tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysnings-tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af YouSee til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

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

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

5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

5.C. Nummervisning (overførelse af kundens nummer)

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4, etablerer YouSee fast permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 5.D, overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en. Dette gælder uanset, om kunden har hemmeligt eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.C.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

YouSee etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner YouSee efter kundens ønske uden beregning for nummervisning. Ved efterfølgende genåbning/blokering er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende opkald til kunden inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

5.D. Sms og mms

Kunden kan mod betaling afsende og modtage sms (tekstbeskeder) og mms (multimediebeskeder), herunder sms og mms, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 5.F.

Ved afsendelse af sms og mms overføres telefonnummeret til den kaldte kunde, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.C. Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

YouSee etablerer i øvrigt efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms. Ved efterfølgende genåbning/spærring er YouSee berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

YouSee kontrollerer ikke og har ikke ansvaret for indholdet af sms og mms, som modtages eller sendes af kunden.

6. Mobildatatjenester

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

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

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

6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

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

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

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

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. YouSee har ikke 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.

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

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

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

6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester

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

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

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

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

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

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

11. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

Uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

Juni 2019

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af YouSee's tele-tjenester 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).

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.

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

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.

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.

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 listepriser og rabatordninger kan fås på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee.

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).

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 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.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden 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 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 opsiges 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 opsige aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

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).

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.

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 Klagerløsning, 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 10. juni 2019.

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

Teglholmsgade 1

0900 København C

CVR 40 07 52 91