

# Vilkår for YouSee Tv-boks

Maj 2018

## Kort præsentation af abonnementsvilkårene

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

- Du lejer tv-boksen af YouSee, og du skal derfor levere den tilbage til YouSee, når din aftale ophører.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Hvis du vil undgå gebyr for brevpost, skal du indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning, hvorefter YouSee sender alle breve og regninger til dig elektronisk til din personlige elektroniske postkasse i 'Mit YouSee'. Du får advisering via e-mail, når der er nye breve eller regninger i din elektroniske postkasse. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 10.
- Hvis du vil undgå betalingsgebyr, skal du betale din regning via Automatisk Kortbetaling. Hvis du ønsker at betale på andre måder, opkræver YouSee et betalingsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den betalingsform, du vælger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og i Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.
- YouSee lukker for kodet digitalt kabel-tv, hvis regningen ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din forbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen hurtigst muligt inden for normal arbejdstid. Læs mere om YouSee's fejltrening og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Du kan være bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder til udgangen af en måned. Din eventuelle bindingsperiode fremgår af ordrebekræftelsen. Du kan i øvrigt opsige aftalen med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17.A.
- Ændring af priser og abonnementsvilkår kan varsles ved annoncering på YouSee's hjemmeside. Væsentlige ændringer varsles dog elektronisk eller skriftligt, eventuelt sammen med din regning eller som tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 19.

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

## Indholdsfortegnelse

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

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

### Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse:

1. Abonnementsaftalen .....	24
2. Forudsætninger.....	24
3. Interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start Forfra) .....	25
4. Video on demand fra kundens tv (Filmleje mv.).....	25
4.A Filmleje via PIN-kode .....	25
4.B Filmleje via registreret betalingskort eller voucher .....	26
5. Pay per view-tjenester .....	26
6. Behandling af persondata .....	26
7. Leje af digital Tv-boks (Ejendomsret, ansvar og fejlretning) .....	26
8. Offentlig visning og videredistribution .....	26
9. Kundens forpligtelser.....	27
10. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	27
11. Ikrafttrædelse .....	27
Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9 .....	28

### Tillægsvilkår for YouSee Tv-boks (til kabel-tv-stik)

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

Maj 2018

### **1. Aftalen**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.A. Fortrydelsesret for forbrugere**

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

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

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

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

## **2. Aftalens parter**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **4. Leveringstidspunkt**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed:

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

YouSee bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. YouSee placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/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 husforstærker, passiv fordele samt antennessik og ekstra ledningstræk i installationer med mere end ét antennessik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. Flytning**

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

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

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

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

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

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

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For 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/opkaldslistor (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 abonnemeter (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 erhvervs-kunder, som indgår aftale med YouSee eller bestiller ændringer af aftalen med YouSee efter 1. juli 2011, kan YouSee kræve, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **11. Priser**

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

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

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

## **12. Betaling og betalingsgebyr**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Efter anmodning fra kunden kan YouSee i visse tilfælde udsende opkrævning med kortere interval end et kvartal (månedsregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedsregning 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 moranter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. YouSee er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

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

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

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

## 12.A. Elektronisk regning

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

J. Kunden er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **15.A. Fejlafhjælpning**

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

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

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

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

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

## 15.B. Afslag i abonnementsafgiften

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

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

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

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

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

## 15.C. Erstatningsansvar

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

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

## 15.D. Force majeure

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

## 16. Overdragelse af aftalen

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

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

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

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

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

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

## **17. Opsigelse og bindingsperiode**

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

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

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

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

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

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

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

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

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **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 Klagerløsning, Nævnens Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

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

## **21. Ikrafttrædelse**

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

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

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

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

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

Telefon 70 70 40 40

Web yousee.dk

E-mail kundeservice@yousee.dk

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

Telefon 70 70 90 90

Web tdc.dk

### **Den offentlige alarntjeneste**

Telefon 112

### **YouSee A/S**

Teglholmsgade 1

0900 København C

CVR-nr. 14 77 39 08

## Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse:

Maj 2018

### 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om YouSee's digitale tv-bokse gælder følgende vilkår i supplement til 'Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår)'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee's digitalmodtagere forud.

YouSee's digitale tv-bokse benyttes til dekodning af kodede tv-signaler ved levering af 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' samt ved levering af 'YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik'. YouSee's digitale tv-bokse findes i flere varianter. Derudover giver YouSee's digitale tv-bokse kunden adgang til visse funktioner og tillægsydelse, jf. nedenfor. For kunder med abonnement på 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' er den digitale tv-boks altid inkluderet i abonnementet. For kunder med abonnement på 'YouSee kodet Tv via Kabel-tv-stik' kan den digitale tv-boks være inkluderet i kundens abonnement (leje) eller kunden kan have købt den digitale boks af YouSee.

Derudover kan kunder, der modtager ukodet tv-signal fra YouSee via kabel-tv-stik – enten via en aftale med kundens forening eller via en aftale med YouSee om 'YouSee TV via kabel-tv-stik' – indgå aftale om abonnement på en digital tv-boks (leje), som giver kunden adgang til visse funktioner og tillægstjenester, jf. nedenfor.

Disse vilkår gælder både

for brug af digitale tv-bokse, som er inkluderet i abonnement på YouSee Tv,

for brug af digitale tv-bokse, som kunden har købt af YouSee, samt

for brug af digitale tv-bokse, som kunden har lejet af YouSee.

YouSee's digitale tv-bokse giver kunden adgang til følgende funktioner og tillægsydelser:

- Mulighed for dekodning af kodede tv-signaler ved levering af 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' samt ved levering af 'YouSee kodet Tv via Kabel-tv-stik' – hvis kunden har indgået særskilt abonnementsaftale herom.
- Mulighed for at tilgå streamingtjenester – hvis kunden har indgået særskilt abonnementsaftale herom.
- Mulighed for at sætte programmer på pause, spole og optage.
- Adgang til Start Forfra, Tv-arkiv (interaktive tjenester), jf. pkt. 3.
- Adgang til Video on demand (forbrugsafregnet) via Menuen på tv-skærmen til visning på kundens tv, jf. pkt. 4. Brug af video on demand forudsætter, at kundens udstyr og installation muliggør dette, jf. pkt. 2.
- Adgang til at bestille pay per view-tjenester hos YouSee, jf. pkt. 5.

### 2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for brug af YouSee's digitale tv-bokse, at kunden modtager tv-signal fra YouSee.

Brug af digital tv-boks forudsætter, at kunden har et fjernsyn med enten scart- eller HDMI-indgang. For visse bokstyper vil det dog være en forudsætning, at kunden har et fjernsyn med HDMI-indgang.

Kundens adgang til at benytte video on demand, jf. pkt. 4, og interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start forfra), jf. pkt. 3, forudsætter, at tv-boksen er af en type, som muliggør dette - eksempelvis en digital HD-boks fra YouSee. Det forudsættes endvidere, at boksen kan opnå kontakt med YouSee's servere, enten via returvej i det interne fordelingsnet og anlægget på installationsadressen eller via anden internetforbindelse. YouSee installerer returvej i anlægget eller via anden internetforbindelse mod særskilt betaling. For kunder med visse typer af bokse forudsættes endvidere, at internetforbindelsen har en downloadhastighed på mindst 8 Mbit/s.



### **3. Interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start Forfra)**

Følgende kunder med en digital tv-boks fra YouSee har mulighed for at tilgå funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra via den udleverede tv-boks til visning på kundens tv:

- Alle kunder oprettet den 8. maj 2017 eller senere.
- Kunder med abonnement på YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik oprettet i perioden den 18. april 2016 og 7. maj 2017.
- Kunder med abonnement på YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP).

### **4. Video on demand fra kundens tv (Filmleje mv.)**

Et abonnement på en digital Tv-boks fra YouSee' giver kunden adgang til – mod betaling af en forbrugsafgift – at leje udvalgte film, herunder serier, via kundens digitalmodtager. Kundens digitalmodtager skal være af en type, som muliggør brug af video on demand, jf. pkt. 2. Leje af film mv. sker via fjernbetjeningen/tv-skærmen og kan ses på kundens tv.

Det til enhver tid værende udbud af film og serier og prisen for leje af de enkelte film og serier findes på yousee.dk og på YouSee Menuen på tv-skærmen.

Ved bestilling af film mv. sker levering umiddelbart efter, bestillingen er afsluttet, hvorefter indholdet mv. er til rådighed for kunden i mindst 24 timer. Ved bestilling af film accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder.

Kunden kan ved skriftlig henvendelse til YouSee spørre for muligheden for at foretage bestillinger af film mv.

Film og andet indhold er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution eller offentlig afspilning af de leverede film er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til Video on demand fra kundens tv, jf. pkt. 10, ligesom kunden kan falde straf og erstatningsansvar.

Med henblik på at kunne efterforske eventuel kopiering foretager YouSee en mærkning på hver YouSee Film event, kunden bestiller. Mærkningen sker i form af en information, som kun kan aflæses på en eventuel kopi.

YouSee kan fastsætte et beløbsmæssigt maksimum for bestilling af film og/eller stille krav om forudbetaling.

#### **4.A Filmleje via PIN-kode**

For kunder med abonnement på YouSee Tv via telefonstik eller fiber sker bestilling af film ved hjælp af en PIN-kode, som kunden modtager med post fra YouSee.

PIN-koden skal opbevares på en sikker måde. Hvis kunden glemmer pinkoden, eller hvis koden uberettiget kommer til tredjemands kendskab, skal kunden rette henvendelse til YouSee herom og bestille en ny PIN-kode. Ved kundens bestilling af ny kode spærres den gamle kode. YouSee kan opkræve gebyr for udsendelse af ny PIN-kode.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af PIN-koden med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 100, stk. 1-6 og 8-9, som fremgår sidst i disse vilkår.

Betaling for leje af film mv., som er bestilt ved hjælp af PIN-kode, sker via kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

#### **4.B Filmleje via registreret betalingskort eller voucher**

For kunder med abonnement på YouSee Tv via kabel-tv-stik og YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik i alle abonnementsformer sker bestillingen uden brug af PIN-kode. Betaling for film sker via kundens betalingskort eller en voucher.

#### **5. Pay per view-tjenester**

Bestilling af pay per view-tjenester sker ved opkald til YouSee's kundeservice eller via yousee.dk.

På yousee.dk findes oplysning om de pay per view-tjenester, der kan bestilles, samt om prisen for hver enkelt tjeneste.

Betaling for pay per view-tjenester sker via kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

Kunden kan fortryde bestillingen af pay per view-tjenester, indtil en time før levering af tjenesten påbegyndes. Ved brug af pay per view-tjenesten accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder, en time før levering af tjenesten påbegyndes.

Kunden kan ved skriftlig henvendelse til YouSee spærre for muligheden for at foretage bestillinger af pay per view-tjenester.

YouSee kan fastsætte et beløbsmæssigt maksimum for bestilling af pay per view-tjenester og/eller stille krav om forudbetaling.

#### **6. Behandling af persondata**

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

#### **7. Leje af digital Tv-boks (Ejendomsret, ansvar og fejlretning)**

Hvis kunden lejer den digitale tv-boks af YouSee eller hvis tv-boksen er inkluderet i kundens abonnement, finder pkt. 5.C og 5.D i YouSee's Generelle Vilkår (om tilslutningsudstyr og YouSee's ejendomsret mv.) anvendelse.

Det kan forekomme, at den udleverede boks ikke er ny. Udleverede bokse er gennemtestet for alle funktioner.

Eventuelle krav om afslag i abonnementsafgift i forbindelse med fejl på boksen, jf. pkt. 15.B i YouSee's Generelle Vilkår, skal fremsættes over for YouSee senest 30 dage efter, at fejlen er konstateret. I modsat fald fortabes sådanne krav.

#### **8. Offentlig visning og videredistribution**

De leverede ydelser (tv-kanaler, film, mv.) må ikke videredistribueres til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand, jf. pkt. 2.A. i YouSee's Generelle Vilkår.

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via telefonnet eller fiber (TVoIP) gælder, at kunden ikke må foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervsmæssig udnyttelse af de leverede ydelser.

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via kabel-tv-net og YouSee kodet Tv via kabel-tv-net gælder, at hvis der på eller uden for installationsadressen ønskes adgang til at foretage offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder eller erhvervsmæssig udnyttelse af tv-kanalerne, kræver det, at der indgås en særlig aftale med YouSee herom.

## **9. Kundens forpligtelser**

Kunden må kun anvende Tv-boksen og den software, der findes herpå, efter dets formål. Dette gælder også for eventuelle udleverede programkort til brug for tv-boksen.

Efter dansk lovgivning er det strafbart at fremstille, importere, omsætte, besidde eller ændre dekodere eller andet dekodningsudstyr (herunder programkort) med det formål at give uautoriseret adgang til indholdet af en kodet radio- eller tv-udsending. Overtrædelser, der kommer til YouSee's kendskab, vil blive anmeldt til politiet med henblik på retsforfølgelse.

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

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

Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder, eller erhvervs-mæssig udnyttelse af de leverede tv-programmer og/eller digitalmodtageren samt eventuelle programkort i strid med pkt. 8 i disse vilkår.
- B. Kunden anvender tv-boksen, programkortet eller det tilhørende software i strid med denne aftale, jf. pkt. 9.
- C. Kunden forsøger at sælge tv-boksen eller et programkort.

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

I tilfælde af opsigelse af aftalen er kunden forpligtet til efter påkrav omgående at returnere programkortet til YouSee.

## **11. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

## **Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9**

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

...

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

## Tillægsvilkår for YouSee Tv-boks (til kabel-tv-stik)

Februar 2018

### 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på YouSee Tv-boks gælder følgende vilkår i tillæg til 'Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Tv-boks forud.

YouSee Tv-boks er et abonnement på en digital tv-boks fra YouSee til brug for kunder, der modtager ukodet tv-signal fra YouSee via kabel-tv – enten via en aftale med kundens forening eller via en aftale med YouSee om 'YouSee TV via kabel-tv-stik', jf. pkt. 1 i 'Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse'.

Kunder med YouSee Tv-boks har mulighed for at indgå særskilt aftale om levering af levering af 'YouSee kodet Tv via Kabel-tv-stik', jf. "Abonnementsvilkår for YouSee TV".

Et abonnement på YouSee Tv-boks omfatter følgende:

- Leje af digital tv-boks, jf. pkt. 7 i Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse.
- Adgang til pause, optage, spole, start forfra, tv-arkiv (interaktive tjenester), jf. pkt. 3 i Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse.
- Adgang til Video on demand (forbrugsafregnet) via menuen på tv-skærmen til visning på kundens tv, jf. pkt. 4 i Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse.
- Adgang til at bestille pay per view-tjenester hos YouSee, jf. pkt. 5 i Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse.
- Adgang til YouSee Web tv (Live-tv) inkl. funktionerne Tv-arkiv og Start forfra, jf. Tillægsvilkår for YouSee Web tv.
- Adgang til – mod ekstra betaling – at abonnere på Ekstrakanaler og/eller Ekstrapakker, jf. Tillægsvilkår for YouSee's Ekstrakanaler og Ekstrapakker.
- Adgang til – mod ekstra betaling – at abonnere på Bland Selv i tillæg til kundens tv-pakke, jf. Tillægsvilkår for Bland Selv.
- YouSee Film og Serier, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

### 2. Leje af YouSee Tv-boks

Kunden lejer den digitale tv-boks af YouSee, og pkt. 5.C og 5.D i YouSee's Generelle Vilkår (om tilslutningsudstyr mv.) finder anvendelse.

Den digitale Tv-boks giver kunden adgang til tv-tjenesterne, herunder adgang til de aftalte Ekstrapakker, Ekstrakanaler, Bland Selv mv.

Det kan forekomme, at den udleverede boks ikke er ny. Udleverede bokse er gennemtestet for alle funktioner.

Eventuelle krav om afslag i abonnementsafgift i forbindelse med fejl på boksen, jf. pkt. 15.B i YouSee's Generelle Vilkår, skal fremsættes over for YouSee senest 30 dage efter, at fejlen er konstateret. I modsat fald fortæbes sådanne krav.





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

### Kundeservice

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

### Teknisk hjælp

Hverdage	08.00 – 20.00
Weekend og helligdage	10.00 – 20.00