

## **Abonnementsvilkår for YouSee's telefonitjenester (YouSee Telefoni):**

**YouSee's telefonitjeneste (PSTN)**

**YouSee's ISDN-tjeneste (ISDN2)**

**YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, DSL eller Fiber**

**YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Coax (kabel-tv)**

Maj 2018

### **Indholdsfortegnelse**

1. Abonnementsaftalen.....	1
1.A YouSee Fastnet - standardabonnement på YouSee's telefonitjeneste .....	2
2. Forudsætninger .....	2
2.A. Forudsætning for ip-telefoni via Bredbånd, DSL eller fiber .....	2
2.B. Forudsætning for ip-telefoni via Bredbånd, Coax (kabel-tv) .....	3
3. Eksisterende telefonstik .....	3
4. Særligt om Gør Det Selv Installation .....	3
5. Telefonnummer .....	4
5.A. Nummertildeling .....	4
5.B. Nummerportering .....	4
5.C. Nummeroplysningsdata .....	5
6. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser) .....	6
6.A. Valgfri tillægsydelser .....	6
6.B. Voksenspærring Udland .....	7
6.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer) .....	7
6.D. Frit operatørvalg .....	8
7. Flytning og hvilende abonnement.....	9
8. Minuttaksering.....	9
9. Ikrafttrædelse	9

### **1. Abonnementsaftalen**

For aftaler om abonnement på YouSee's telefonitjenester 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 telefonitjenester forud.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår for aftaler om abonnement på følgende tjenester, som er baseret på hver sin teknologi:

- YouSee's telefonitjeneste (PSTN)
- YouSee's ISDN-tjeneste (ISDN2)
- YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, DSL eller Fiber
- YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Coax (kabel-tv)

De fire telefonitjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten'. Det fremgår af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken telefonitjeneste aftalen om YouSee Telefoni omfatter.

Et abonnement på tjenesten omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, herunder at 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 udbydere af disse net eller tjenester.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes under den tilsluttede central.

### **1.A YouSee Fastnet - standardabonnement på YouSee's telefoni-tjeneste**

YouSee's telefonitjenester leveres i flere forskellige abonnementsformer, og eventuelle særlige vilkår for det abonnement, som kunden har valgt, fremgår af tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, jf. pkt. 1 i YouSee's Generelle Vilkår.

'YouSee Fastnet' er standardabonnementet på YouSee's telefonitjeneste (PSTN), og der gælder ingen særskilte tillægsvilkår for standardabonnementet.

## **2. Forudsætninger**

### **2.A. Forudsætning for ip-telefoni via Bredbånd, DSL eller fiber**

For aftaler om abonnement på YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, DSL eller Fiber gælder, at det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har adgang til et abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (xDSL-aftalen) eller et abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet frem til installationsadressen.

Den accesforbindelse, som er en forudsætning for den forudsatte xDSL-aftale skal enten bestå i en PSTN-forbindelse eller en bærelinje til xDSL (Basislinje). I visse tilfælde vil det ikke være muligt for YouSee at levere abonnement på YouSee's IP-telefonitjeneste og abonnement på YouSee's ISDN-tjeneste til samme installationsadresse.

Hvis kunden bestiller flytning af forbindelsen til ip-telefonitjenesten, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

Hvis forudsætningen om kundens adgang til et abonnement på bredbånd via xDSL eller fiber hos YouSee ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen om ip-telefonitjenesten samtidig. Hvis abonnementsaftalen om ip-telefoni-

tjenesten i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode for abonnementsaftalen om ip-telefonitjenesten, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår, skal kunden betale et gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

## **2.B. Forudsætning for ip-telefoni via Bredbånd, Coax (kabel-tv)**

For aftaler om abonnement på YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Coax (kabel-tv) gælder, at det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) frem til installationsadressen.

Det er endvidere en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen via YouSee's net, herunder at anlæg på installationsadressen er ombygget til returvej.

Hvis forudsætningen om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen om ip-telefoni samtidig. Hvis abonnementsaftale om ip-telefoni i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17.A i YouSee's Generelle Vilkår, skal kunden betale et gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

## **3. Eksisterende telefonstik**

Eksisterende ekstra telefonstik og ledningsføring på installationsadressen (interne net, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår) fungerer som udgangspunkt kun ved levering af forbindelse til YouSee's telefonitjeneste (PSTN). Ved levering af forbindelse til YouSee's øvrige telefonitjenester tilslutter YouSee mod betaling den eventuelle eksisterende interne teleinstallation på installationsadressen til NTP.

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

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

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

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret foretages korrekt, så ip-telefonitjenesten herefter virker. YouSee er uden ansvar

for om en eventuel eksisterende intern teleinstallation på installationsadressen, jf. pkt. 3 (eksisterende ekstra telefonstik), virker efter kundens GDS installation af tilslutningsudstyret. Hvis kunden anmoder YouSee om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver YouSee sædvanlig betaling herfor.

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

## **5. Telefonnummer**

### **5.A. Nummertildeling**

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

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

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

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

### **5.B. Nummerportering**

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

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

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

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

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

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

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.

### **5.C. Nummeroplysningsdata**

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 5.A. Kunden har for hver forbindelse til tjenesten 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 optagelserne 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 (hemmelige kundedata/udeladt nummer).

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 eller teletjenester i signaleringsøjemed.

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 nummeroplysningsdatabase. 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](http://yousee.dk/privatlivspolitik).

## **6. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)**

YouSee tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som fremgår af pkt. 6.A. – 6.D.

### **6.A. Valgfri tillægsydelser**

- A. Prisoplysning
- B. Takstopdelt regning - regning opdelt i takseringskategorier
- C. Specificeret regning - regning specificeret på alle forbrugstakserede ydelser. Specificeret regning kan fås via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår.
- D. Saldooplysning (Regningsstatus)
- E. Saldokontrol (Saldomaks) - aftalt maksimumbeløb for forbruget
- F. Spærring for udgående opkald
- G. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905)

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. pkt. 6.A.D og 6.A.E, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

### **6.B. Voksenspærring Udland**

Kunden kan ikke automatisk foretage opkald til en række nærmere udvalgte lande og destinationer med høje forbrugstakster, eller hvis nummerserier bl.a. benyttes til udbud af tjenester af f.eks. erotisk karakter (herefter Voksenspærring Udland).

YouSee kan tilføje og fjerne et land eller en destination fra Voksenspærring Udland efter en nærmere vurdering af den aktuelle brug af landets eller destinationens nummerserier. Oplysning om, hvilke lande og destinationer der er omfattet af Voksenspærring Udland, kan fås ved henvendelse til YouSee.

Ændringer i listen over lande og destinationer, der er omfattet af Voksenspærring Udland, varsles ikke. YouSee er ikke ansvarlig for eventuel manglende eller forsinket opdatering af Voksenspærring Udland.

Voksenspærring Udland forhindrer ikke opkald via frit operatørvalg, jf. pkt. 6.D.

Kunden kan ophæve Voksenspærring Udland ved skriftlig eller personlig henvendelse til YouSee.

### **6.C. Nummervisning (overførsel 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. Kunder, som abonnerer på ISDN-tjenesten, 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. 5.C, etablerer YouSee permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden. Hvis kunden abonnerer på YouSee's ISDN-tjeneste og har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 5.C, etablerer YouSee fast permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

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.

Kunden kan mod betaling abonnere på nummervisning af indkommende opkald til kunden, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Der kræves særligt terminaludstyr til brug for nummervisning.

#### **6.D. Frit operatørvalg**

For kunder med abonnement på TDC's telefonitjeneste (PSTN) eller TDC's ISDN-tjeneste, gælder følgende vilkår om frit operatørvalg:

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår, kan kunden pr. opkald (operatørforvalg) benytte en anden udbyder af teletjenester end YouSee til at foretage alle eller dele af opkaldene fra kundens telefonforbindelse.

Hvis kunden er erhvervskunde, kan kunden permanent (fast operatørvalg) eller pr. opkald (operatørforvalg) benytte en anden udbyder af teletjenester end YouSee til at foretage alle eller dele af opkaldene fra kundens telefonforbindelse.

De nævnte muligheder for frit operatørvalg forudsætter, at kunden indgår aftale med den pågældende udbyder. YouSee opkræver ikke forbrugsafgifter for opkald, hvor der benyttes frit operatørvalg, men der opkræves fortsat abonnementsafgift mv., jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

Kundens opsigelse eller overdragelse af abonnementsaftalen eller bestilling af flytning, jf. pkt. 7, 16 og 17 i YouSee's Generelle Vilkår, har ikke virkning for kundens eventuelle aftaler med andre udbydere om frit operatørvalg.

Visse tillægstjenester, funktioner og faciliteter, herunder Beskedsvar, kan ikke anvendes, hvis erhvervskunden benytter fast operatørvalg på nationale opkald (ikke-kompatible tillægstjenester). Hvis erhvervskunden overgår til fast operatørvalg på nationale opkald, opsiges YouSee kundens eventuelle abonnementer på ikke-kompatible tillægstjenester med virkning fra tidspunktet for overgangen til fast operatørvalg. YouSee modregner på den førstkommende kvartalsregning eventuelle forudbetalte abonnementsafgifter for ikke-kompatible tillægstjenester for perioden efter kundens overgang til fast operatørvalg.



## **7. Flytning og hvilende abonnement**

For aftaler om abonnement på YouSee's telefonitjeneste (PSTN) eller YouSees ISDN-tjeneste gælder, at hvis kunden i forbindelse med en flytning, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår, ønsker nyt telefonnummer i forbindelse med flytningen, kan det hidtidige telefonnummer holdes åbent i en kort periode (op til 7 dage). YouSee er berettiget til at opkræve en forholdsmæssig abonnementsafgift herfor.

Kunden kan endvidere mod betaling bestille et abonnement nedtaget og afbrudt for senere flytning eller genåbning (hvilende abonnement). Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at bl.a. kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift fortsat består. Hvilende abonnement kan ikke benyttes som accesforbindelse for Bredbånd, DSL eller dial-up (modem).

## **8. Minuttaksering**

Kundens forbrug af samtaler beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Opkald til 113, 118, til numre, der begynder med 90, samt opkald til internettet med en modemopkobling, beregnes og takseres dog pr. påbegyndt sekund.

## **9. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.