

Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester

Marts 2021

youSee

Indholdsfortegnelse

Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester

1. Abonnementsaftalen	3
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder	5
3. Forbrugstaksering	5
3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering	5
3.B. Forbrug i udlandet (Roaming)	6
3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)	6
3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU	7
4. Telefonnummer	7
4.A. Nummertildeling	7
4.B. Nummerportering	7
4.C. Nummeroplysningsdata	9
4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112	9
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)	10
5.A. Valgfri tillægsydelser	10
5.B. Udlandsvogter	10
5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	10
5.D. Sms og mms	11
5.E. Viderestilling	11
5.F. Indholdstakserede tjenester	11
5.G. YouSee Musik	12
5.H. WiFi-opkald	13
6. Mobildatatjenester	13
6.A. Generelt om YouSee's mobildatatjenester - forbrugstaksering	13
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark	13
6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)	14
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester	15
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester	15
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester	16
7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet	16
7.A. SIM-kortet	16
7.B. Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9	17
8. YouSee Konto (Betalingskonto) og Forbrugskontrol	17
8.A. Automatisk Betaling med betalingskort (YouSee Konto)	19
8.B. Kontomanager	19
9. Betaling	19
10. Opsigelse	20
11. Ikrafttrædelse	20

Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester

Marts 2021

1. Abonnementsaftalen

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

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

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

4G (800 MHz)				
Afstand fra mobil-antenne = op til 1000 m				
Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
v. 60 % netværksbelastning				
4G frekvensblok (20 MHz)	18	72	21	42
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	44	175	37	83
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	69	278	37	83
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	82	329	37	83

5G (700 MHz) NSA				
Afstand fra mobil-antenne = op til 1000 m				
Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
v. 60 % netværksbelastning				
5G frekvensblok (15 MHz) + 4G frekvensblok (20 MHz)	37	163	28	82
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	62	266	28	82
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	74	317	28	82

5G (3500 MHz) NSA				
Afstand fra mobil-antenne = op til 200 m				
Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
v. 50 % netværksbelastning				
5G frekvensblok (100 MHz TDD) + 4G frekvensblok (20 MHz)	308	751	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	337	863	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	366	974	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	380	1030	110	116

"Nedre værdi" refererer til den minimumshastighed, som vil opleves af 85% af alle brugere

"Øvre værdi" refererer til den minimumshastighed, som vil opleves af 15% af alle brugere

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

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Adgang til 4G og 5G kræver dog i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos YouSee eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis YouSee har indgået aftale om samtrafik med udbyderne af disse net eller tjenester.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Et abonnement på mobiltjenesten udbydes med et af følgende sæt betalingsvilkår:

- enten med betalingsvilkår som beskrevet i pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår (herefter 'abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning'),
- eller med vilkår om betalingskonto, YouSee Konto, som beskrevet i pkt. 8 i disse abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester (herefter 'abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto')

Hvis abonnementet omfatter YouSee Konto, jf. pkt. 8, fremgår dette af navnet på abonnementet eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform. Hvis abonnementet omfatter betalingsvilkår som beskrevet i pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår, fremgår dette ikke, hverken af navnet eller af tillægsvilkårene. Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår for begge typer af abonnement på mobiltjenesten.

2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af YouSee's dækningskort, som findes på yousee.dk. YouSee's mobiltjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 3G, 4G eller 5G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af YouSee's mobildatatjenester, jf. pkt. 6, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 3G-, 4G- eller 5G-dækning.

På YouSee's dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder.

Det forventes at 70 % af alle udendørs datakald vil være indenfor de i pkt. 1 angivne hastighedsintervaller geografisk jævnt fordelt i det område, hvor teknologien er tilgængelig. Hastighedsintervallerne er baseret på en netværksbelastning (cell load) og afstand til mobilantennen angivet i tabellerne pkt. 1 ovenfor. Hastighedsintervallerne er afhængige af, hvor mange frekvensbånd, der er til rådighed, som angivet i tabellen i pkt. 1. Ved lanceringen af 5G i september 2020 er de høje 5G-hastigheder kun tilgængelige på udvalgte lokationer i de større byer specificeret på YouSee's dækningskort. Denne dækning vil løbende blive udbygget, hvilket vil fremgå af YouSee's dækningskort, som løbende vil blive opdateret.

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

Den maksimale hastighed ved brug af YouSee's mobildatatjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres YouSee's mobildatatjenester med fuld adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning.

Brugen af YouSee's mobiltjenester kræver i øvrigt, at kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G, 3G, 4G og/eller 5G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, software samt frekvens understøttelse har endvidere betydning for kundens oplevelse af dækning.

3. Forbrugstaksering

3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto, jf. pkt. 1, gælder, at det fremgår af tillægsvilkårene for den abonnementsform, som kunden har valgt, om kundens samtaleforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund eller pr. påbegyndt minut (minuttaksering)

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler fra Danmark til udlandet pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Det fremgår af tillægsvilkårene for den abonnementsform, som kunden har valgt, om kundens samtaleforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund eller pr. påbegyndt minut.

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at hvis kunden er erhvervskunde, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler i Danmark og fra Danmark til udlandet pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 3.B.

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

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 6.A.

3.B. Forbrug i udlandet (Roaming)

Medmindre andet aftales, kan mobiltjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbydere net (roaming), hvis YouSee har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobilnet kunden kan benytte, kan fås på yousee.dk. Hvis den valgte abonnementsform er spærret for roaming, fremgår dette af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

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

Der opkræves betaling for brug af udenlandske mobiludbydere net (roaming-afgifter). Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald - herunder datakald, jf. pkt. 6 - som kunden selv foretager.

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark (roam-like-at-home, jf. EU's roamingforordning). I tilfælde af kundens forbrug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.C. om rimeligt forbrug i EU. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke, datapakke eller sms/mms-pakke), kan det inkluderede forbrug på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform. Hvis kundens abonnement inkluderer en datapakke, er YouSee dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger en grænse for rimeligt forbrug i EU, jf. pkt. 3.C. om fair-use-grænse.

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

Kundens forbrug af mobildata i udlandet beregnes og takseres i øvrigt som beskrevet i pkt. 6.A.

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

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

I tilfælde af kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af roaming i EU – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor.

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

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

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

Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten inkluderer en datapakke er YouSee berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisten for den valgte abonnementsform (fair use-grænse).

3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU

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

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

4. Telefonnumre

4.A. Nummertildeling

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

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

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

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

4.B. Nummerportering

Ved oprettelse af abonnement på YouSee's mobiltjenester kan YouSee tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering im-

port). Kunden skal give YouSee udtrykkeligt samtykke til nummerporteringen (nummerporteringsfuldmagt). YouSee er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering som udgangspunkt ske via YouSee, som herefter står for at koordinere nummerporteringen. Hvis kunden allerede selv har opsagt sin abonnementsaftale med den hidtidige udbyder, kan YouSee desuden tilbyde nummerportering import i en måned efter datoen for opsigelsen hos den hidtidige udbyder, medmindre kunden overfor den hidtidige udbyder har givet afkald på retten hertil – og også i dette tilfælde skal kundens bestilling af nummerportering ske via YouSee, som herefter står for at koordinere nummerporteringen.

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, som herefter står for at koordinere nummerporteringen. Hvis kunden allerede selv har opsagt abonnementsaftalen med YouSee, har kunden desuden ret til nummerportering eksport i en måned efter datoen for opsigelsen hos YouSee, medmindre kunden har givet afkald på denne ret – og også i dette tilfælde står kundens nye udbyder for at koordinere nummerporteringen. YouSee opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

Hvis nummerportering eksport ikke kan gennemføres på den aftalte dato, genaktiveres kundens abonnementsaftale med YouSee midlertidigt, indtil nummerporteringen kan gennemføres – medmindre andet aftales med kunden. Dette gælder dog ikke, hvis kundens abonnement hos YouSee er opsagt som følge af kundens misligholdelse. Genaktiveringen af abonnementsaftalen hos YouSee sker efter samme vilkår og til samme priser, som var gældende forud for nummerporteringen.

4.C. Nummeroplysningsdata

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 4.A. Kunden har for hver forbindelse til mobil 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 optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

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

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

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

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskom-mune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsførings-øjemed. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra YouSee's nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands an-svar 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.

4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112

Kunden kan ringe gratis til den offentlige alarmtjeneste på nummer 112 – både i Danmark og i EU.

Når kunden ringer 112 fra en mobiltelefon i Danmark, giver YouSee automatisk besked til alarmtjenesten om kundens lokation i form af oplysning om, hvilken mobilmast kunden er i nærheden af (Celle ID). Hvis kundens mobiltelefons styresystem har ELS- eller AML-funktion (Emergency Location Service, Advanced Mobile Location), sender mobiltelefonen desuden GPS-koordinater til alarmtjenesten. Dette sker – uden YouSee's mellemkomst – ved at mobiltelefonens styresystem automatisk åbner mobiltelefonens GPS-app, når kunden ringer 112, og derefter sender mobiltelefonen GPS-koordinater til alarmtjenesten via en automatisk dannet data-sms, som ikke er synlig for kunden, og som er gratis i Danmark.

Når kunden ringer 112 fra en fastnettelefon i Danmark, giver YouSee automatisk besked til alarmtjenesten om kundens lokation i form af adresseoplysninger fra nummeroplysningstjenesten 118 – også hvis kunden har hemmeligt nummer.

Læs, hvordan alarmmyndighedernes behandler personoplysninger på hbr.dk/privatlivspolitik.

Læs, hvordan YouSee behandler personoplysninger på YouSee.dk/privatlivspolitik.

5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

YouSee tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som fremgår af pkt. 5.A – 5.G.

5.A. Valgfri tillægsydelse

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdelte regning - regning opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret regning - regning specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning (Regningsstatus).
- E. Saldokontrol (Saldomax) - aftalt maksimumsbeløb på forbruget.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.F.
- H. 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. de i pkt. 5.A.D og 5.A.E nævnte tillægsydelser, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på yousee.dk eller ved henvendelse til YouSee få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

5.B. Udlandsvogter

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at kunden kan abonnere på spærring af sin telefonforbindelse for opkald til en række nærmere udvalgte lande og destinationer med høje forbrugstakster (herefter Udlandsvogter).

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

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

Udlandsvogter fungerer alene i forbindelse med opkald foretaget fra YouSee's netværk i Danmark.

Udlandsvogter forhindrer ikke opkald via frit operatørforvalg.

Kunden kan ophæve spærringen ved skriftlig eller personlig henvendelse til YouSee.

5.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. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

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

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

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

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

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

5.D. Sms og mms

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

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

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

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

5.E. Viderestilling

Kunden har adgang til Viderestilling, som giver kunden mulighed for at viderestille indkomne opkald til et valgfrit dansk telefonnummer.

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (opkaldsafgift og minutafgift) for de viderestillede opkald.

Medmindre andet fremgår af prislisen for den valgte abonnementsform, opkræves ikke forbrugsafgifter for viderestilling til Voicemail (Mobilsvar).

5.F. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

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

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

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

Indholdstakserede tjenester udbydes både af YouSee selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af YouSee på kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår, eller via kundens YouSee Konto, jf. pkt. 8.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i YouSee's Generelle Vilkår. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 7B.

Kunden hæfter ikke for andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode. Kunden vil dog altid hæfte, hvis kunden har handlet svigagtigt eller forsætligt i forbindelse med misbruget.

Se pkt. 7B. for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester. Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnements-baserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer der ikke leveres direkte på mobiltelefonen. Prisen for kundens køb af indholdstakserede tjenester fremgår desuden af kundens specificerede regning, ligesom YouSee tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

YouSee tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester og mulighed for saldokontrol. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, har kunden endvidere mulighed for månedsregning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

5.G. YouSee Musik

YouSee Musik kan være inkluderet i abonnement på mobiltjenesten i visse abonnementsformer. Det fremgår af YouSee's produktinformation for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik. Hvis kunden har adgang til YouSee Musik, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Musik kan fås ved henvendelse til YouSee.

For kundens adgang til YouSee Musik gælder særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Ved brug af YouSee Musik via mobildatatjenester og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte

(MB), som YouSee Musik anvender. Når musik streames, anvender YouSee Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester, som er indgået før 27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Musik fra kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark.

5.H. WiFi-opkald

WiFi-opkald (telefoni via trådløs internetforbindelse) kan være inkluderet i abonnement på YouSee's mobiltjenester. Det fremgår af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, om WiFi-opkald er inkluderet i abonnementet. Endvidere har kunden i visse tilfælde adgang til at indgå særskilt tillægsaftale om brug af WiFi-opkald.

WiFi-opkald giver kunden adgang til at modtage og foretage opkald – herunder opkald til 112 – via en vilkårlig WiFi-forbindelse i Danmark, som kundens mobiltelefon har adgang til. WiFi-opkald kræver brug af en dansk IP-adresse og kan ikke benyttes i udlandet. WiFi-opkald giver ikke adgang til at sende og modtage sms eller mms.

WiFi-opkald kan give forbedret indendørs samtalekvalitet, hvis radiosignalet fra YouSee's offentlige mobilnet (mobildækningen), jf. pkt. 2, er begrænset inden døre – f.eks. som følge af bygningens konstruktion og isolering. Den oplevede samtalekvalitet ved brug af WiFi-opkald kan variere afhængig af antallet af samtidige brugere af WiFi-forbindelsen samt afstanden mellem WiFi-routeren og mobiltelefonen.

Opkald via WiFi-telefoni kan blive afbrudt, hvis kunden forlader WiFi-nettets dækningsområde, idet overdragelse af igangværende kald fra WiFi-net til YouSee's offentlige mobilnet (handover) forudsætter 4G-dækning, jf. pkt. 2.

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (opkaldsafgift og minutafgift) for opkald via WiFi-telefoni. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke eller Fri Tale), kan det inkluderede forbrug på samme måde benyttes til WiFi-opkald i Danmark.

Brug af WiFi-opkald forudsætter, at mobiltelefonen er beregnet til dette, og at mobiltelefonen er opdateret med software, der understøtter VoLTE og WiFi-opkald i YouSee's mobilnet. Kunden skal selv aktivere WiFi-opkald på mobiltelefonen via telefonens indstillinger.

6. Mobildatatjenester

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

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

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

6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

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

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at kundens dataforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling, medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

Afhængig af den valgte abonnementsform kan kunden have adgang til at forbruge en bestemt datamængde i Danmark pr. måned uden opkrævning af forbrugstakst (inkluderet datapakke). Hvis kundens abonnement inkluderer en datapakke, fremgår størrelsen af datapakken af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto, jf. pkt. 1, som er oprettet før 27. juni 2016, gælder, at medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, sker forbrugsafregning for kundens forbrug af mobildata i Danmark ud over den inkluderede datapakke, efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager.

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at hvis abonnementet ikke omfatter en inkluderet datapakke, og hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår, gælder følgende vilkår om regningsloft på forbrug af mobildata i Danmark og hastighedsnedsættelse, medmindre andet aftales:

A. For privatkunder oprettet den 11. juli 2011 eller senere:

- Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres pr. døgn, hvor mobildata bruges, uanset størrelsen af kundens forbrug det pågældende døgn. Kunden betaler således et fast beløb pr. døgn, hvor mobildata bruges. Hvis kundens forbrug af mobildata er mindre end 50 kilobyte pr. døgn takseres forbruget dog ikke.
- Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrense på 300 MB pr. måned, nedsættes hastigheden på kundens forbindelse - dog ikke til under 64 kbit/s.

B. For privatkunder oprettet før 11. juli 2011 samt for mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår:

- YouSee opkræver ikke betaling for kundens forbrug af mobildata i Danmark ud over 1100 kr. pr. måned (regningsloft) inkl. moms. Hvis opkrævninger vedrørende kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester sker på telefonregningen vedrørende kundens fastnetabonnement hos YouSee, beregnes loftet pr. kalendermåned. Hvis opkrævninger vedrørende kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester sker særskilt, beregnes loftet pr. regningsmåned.
- Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrense på 10 GB pr. måned, nedsættes hastigheden på kundens forbindelse - dog ikke til under 64 kbit/s. Hvis kunden har indgået tillægsaftale om en datapakke, kan der gælde en lavere forbrugsgrense end 10 GB.

6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildata tjenester fra udlandet, jf. pkt. 3.B om roaming.

Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kilobyte pr. dataopkobling. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, som er oprettet før 1. oktober 2012, gælder dog, at kundens forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling.

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms/360 kr. ekskl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

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

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. YouSee har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følger heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har YouSee intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

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

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

6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildata tjenester

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

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

YouSee er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af YouSee's mobildata 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.

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

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

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

7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet

7.A. SIM-kortet

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

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. YouSee anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

eSIM-kort kan kun anvendes på den terminal, som eSIM-kortet aktiveres på. Såfremt kunden efter aktivering ønsker at anvende en anden terminal, kan kunden mod særskilt betaling bestille et nyt eSIM-kort. Det samme gælder, såfremt kunden – eksempelvis ved genetablering af fabriksindstillingerne på terminalen – sletter eller deaktiverer eSIM-kortet.

Kunden skal straks meddele YouSee (telefonnummer 70 70 40 40), hvis SIM-kortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. YouSee bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9, jf. pkt. 7.B.

7.B. 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.

8. YouSee Konto (Betalingskonto) og Forbrugskontrol

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto, jf. pkt. 1, gælder nedenstående vilkår om betaling forud for YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 om betaling, pkt. 12.A om elektronisk regning og pkt. 14 om misligholdelse (lukkeret). Det fremgår af navnet på abonnementet eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, om abonnementet omfatter YouSee Konto.

Oprævnninger i henhold til aftalen sker via elektronisk regning. YouSee udsender ikke regninger, men kunden har adgang til oplysning om regninger og specifikation af kundens forbrug og betalinger via elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside. Betalingsfristen fremgår af den elektroniske regning på kundens selvbetjeningside på yousee.dk.

Kunden skal ved aftaleindgåelsen tilmelde sig til at betale regningen enten via Betalingservice eller via Automatisk Betaling med betalingskort, jf. pkt. 8.A. Hvis kunden bestiller saldokontrol, jf. nedenfor, kan regningen dog ikke tilmeldes Betalingservice. Hvis kunden vælger at betale via Betalingservice, er YouSee berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning.

De løbende regninger fra YouSee omfatter løbende abonnementsafgifter samt eventuel negativ saldo på kundens YouSee konto ved regningsperiodens udløb. Kundens YouSee konto er beskrevet nedenfor.

Oprettelsesafgiften og abonnementsafgiften for den første regningsperiode opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen, og kunden skal ved bestillingen betale beløbet forud med kundens betalingskort på YouSee's hjemmeside. Abonnementsafgift opkræves fra leveringstidspunktet, og opkrævningen sker normalt månedsvis forud. Forbrugsafgifter for forbrug ud over det inkluderede forbrug samt øvrige afgifter og gebyrer opkræves bagud via kundens YouSee Konto. Kunden kan dog alternativt vælge at forudbetale forbrugsafgifter samt øvrige afgifter og gebyrer ved indbetaling via kundens YouSee konto, jf. nedenfor.

Kunden får ved oprettelsen tildelt en personlig betalingskonto på YouSee's hjemmeside (kundens YouSee konto). Forbrugsafgifter for forbrug ud over det inkluderede forbrug samt øvrige afgifter og gebyrer trækkes løbende fra kundens YouSee konto - også selv om saldoen herved bliver negativ. Hvis betaling af regningen via Betalingservice eller Automatisk betaling med betalingskort ikke kan gennemføres, trækkes endvidere abonnementsafgiften fra kundens YouSee konto - også selv om saldoen herved bliver negativ.

Kunden er ved løbende indbetaling til kundens YouSee konto forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen altid er positiv. Kunden har mulighed for at foretage manuelle indbetalinger til kontoen via indbetaling med kundens betalingskort via elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside (Manuel Kortbetaling).

Kundens YouSee konto opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, fx ved opkald i udlandet (roaming) og ved opkald til særtjenester, kan opdateringen dog ske med yderligere forsinkelse.

Hvis saldoen på kundens YouSee konto bliver negativ, vil YouSee så vidt muligt sende en meddelelse til kunden herom pr. sms og/eller e-mail, medmindre kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, jf. pkt. 8.A. Meddelelser fremsendes dog ikke i tidsrummet 21.00 til 9.00. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at opdatering af kundens YouSee konto sker med en vis forsinkelse, jf. ovenfor om opdateringshyppighed. Kunden hæfter for den negative saldo, uanset om YouSee har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og YouSee kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse.

For forbrugstakerede abonnementer kan kunden bestille saldokontrol, som indebærer, at YouSee spærres abonnementet for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. umiddelbart efter, at saldoen på kundens YouSee konto bliver negativ. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens YouSee konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv. Saldokontrol kan ikke kombineres med betaling via Betalingservice. Hvis kunden ved bestilling af saldokontrol er tilmeldt Betalingservice, skal kunden afmelde sin aftale med banken om Betalingservice, inden bestilling af saldokontrol. Kunden kan afmelde aftalen om Betalingservice via Mit YouSee eller ved at kontakte kundeservice.

Hvis saldoen på kundens YouSee konto inden for en regningsperiode bliver negativ med et beløb, der overstiger YouSee's kreditmaksimum, er YouSee umiddelbart herefter berettiget til at afbryde kundens forbindelse til mobiltjenesten, herunder så der spærres for både indgående og udgående opkald, sms, mms, mobildata mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og/eller sms. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr

for spærringen. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens YouSee konto sikres, at kontoens saldo igen er 0 kr. Oplysning om YouSee's kreditmaksimum kan fås ved henvendelse til YouSee.

I øvrigt gælder bestemmelserne om betaling og misligholdelse i pkt. 12 og pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

8.A. Automatisk Betaling med betalingskort (YouSee Konto)

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee konto, jf. pkt. 8, kan kunden tilmelde sig løbende 'Automatisk Betaling med betalingskort' via YouSee's hjemmeside (herefter Automatisk Betaling).

En aftale om Automatisk Betaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra YouSee vedrørende abonnement på YouSee's mobiltjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til YouSee. Regningsbeløbet omfatter løbende abonnementsafgifter samt eventuel negativ saldo på kundens YouSee konto ved regningsperiodens udløb, jf. pkt. 8. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb. Betalingsfristen fremgår af den elektroniske regning på kundens selvbetjeningside på YouSee.dk.

En aftale om Automatisk Betaling indebærer endvidere, at hvis saldoen på kundens YouSee konto inden for en regningsperiode bliver negativ med 50 kr. eller mere, overføres automatisk et beløb fra kundens betalingskort til YouSee svarende til den negative saldo, således at kontoens saldo igen er 0 kr.

Efter hver automatiske betaling vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og/eller sms.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra YouSee, når saldoen på kundens YouSee konto bliver negativ, jf. pkt. 8.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, og den automatiske betaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (f.eks. hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt sms.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Betaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskort oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af YouSee. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskort-oplysningerne via elektronisk selvbetjening på YouSee.dk eller ved henvendelse til YouSee.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingsform fra Automatisk Betaling til Betalingservice, jf. pkt. 8.

8.B. Kontomanager

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee konto, jf. pkt. 8, har kunden mulighed for at bruge kontomanager via YouSee's hjemmeside på yousee.dk.

Kontomanager er en administratorfunktion, som giver kontomanageren (kunden) adgang til at overføre penge til tilknyttede brugeres konti, lave faste overførsler fra kontomanagerens konto til de tilknyttede brugeres konti og adgang til at se forbrugsoversigt på de tilknyttede brugeres konti.

9. Betaling

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at hvis regningsbeløbet ikke overstiger 25 kr., er YouSee berettiget til at overføre beløbet til næste opkrævning.

10. Opsigelse

For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1, gælder, at hvis kunden i et år i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan YouSee opsige abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår.

11. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 18. marts 2021.

**Få mere information på yousee.dk
eller 70 70 40 40**

Vores åbningstider kan du se på yousee.dk/kontakt

YouSee A/S · CVR-nr. 40 07 52 91 · København. MV0195, 2110.

youSee