

Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af YouSee's tjenester

August 2026

Kundeservice og
Support

Hjemmeside: yousee.dk
Mail: kundeservice@yousee.dk

Adresse:
YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR 40 07 52 91

Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af YouSee's tjenester

Gældende fra 17. august 2026

Hej

Vi vil opfordre dig til at læse de forskellige vilkår, som udgør grundlaget for vores aftale med dig som kunde og os som udbyder. Dette dokument indeholder de generelle vilkår, der beskriver de grundlæggende betingelser for aftalen.

🕒 De generelle vilkår tager ca. 9 min at læse.

Indholdsfortegnelse

1. Aftalen	3
2. Kommunikation mellem dig og os	3
3. Betaling	3
4. Kreditvurdering og forbrugsgrænse	4
5. Brug af din tjeneste	5
6. Opdateringer og forbedringer af YouSee's net og tjenester	5
7. Behandling af kundeoplysninger	5
8. Overdragelse af aftalen	5
9. Opsigelse og bindingsperiode	6
10. Ret til at lukke	6
11. Erstatning og afslag i prisen	7
12. Ændring af vilkår og priser	7
13. Faste installationer	8
14. Mulighed for at klage	9
15. Kontaktoplysninger	9

1. Aftalen

De generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af YouSee's teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af YouSee A/S, som er et selskab under Nuuday. I tilfælde af behov for afklaring prioriteres abonnementsvilkår og til-lægsvilkår over de generelle vilkår. Når vi i nedenstående skriver "vi/vores", refererer vi til YouSee.

For kunder, der modtager tjenesterne som led i en foreningsaftale, gælder Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af YouSee's tjenester og Abonnementsvilkår for YouSee Tv & Streaming mellem den forening, som fremgår af kundens ordrebe-kræftelse og øvrige aftaledokumentation (herefter "Foreningen"), og slutkunden (her-efter "Kunden"). Henvisninger til "vi", "os" og "vores" i disse vilkår er for disse kunder en henvisning til Foreningen. YouSee varetager kommunikationen med Kunden samt indgåelse, levering og administration af aftalen på Foreningens vegne.

Registrering af kundeoplysninger

Når du har foretaget en bestilling, sender vi dig en ordrebekræftelse via e-mail, der indeholder oplysninger om din aftale med os. Det er dit ansvar løbende at tjekke beskeder fra os i den angivne e-mail (inklusive spam-mappen).

Ved aftaleindgåelsen skal du oplyse dit navn, folkeregisteradresse og e-mail til os. Vi kan også indhente dit CPR-nummer og et eventuelt CVR-nummer til brug for kredit-vurdering og løbende validering af dine oplysninger. Du skal hurtigst muligt informere os om ændringer i dine oplysninger, herunder adresse og e-mail.

For at indgå en aftale med os skal du være myndig. Du kan i nogle tilfælde registrere en anden person som bruger af tjenesten, mens du står opført som kunde. Det kan du bl.a., hvis der mellem dig som kunde og brugeren af tjenesten er en nærtstående relation (ægtefælle, samlever, børn, forældre el.lign.), eller hvis du som kunde f.eks. har en værge. Det kan også være, hvis der mellem dig som kunde og brugeren af tjenesten eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold, eller hvor I indgår i samme koncern.

Fortrydelsesret

Du har mulighed for at fortryde en bestilling op til 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Hvis du ved bestilling af dit produkt/tjeneste anmoder os om at aktivere tjenesten inden de 14 dages fortrydelsesfrist udløber, er du forpligtet til at betale oprettelsesafgift samt forbrugs- og abonnementspris – også selvom du fortryder købet inden for fortrydelsesfristen.

Har du købt en vare i en af vores fysiske butikker, giver vi dig 14 dages fortrydelses-ret, så længe varen er ubrugt og emballagen og evt. plombering er intakt.

2. Kommunikation mellem dig og os

Vi kommunikerer via e-mail. De meddelelser vi sender, kan bl.a. omfatte ordrebe-kræftelser, varslinger og ændringer i din aftale som f.eks. væsentlige justeringer i pris og vilkår. Kommunikation på e-mail har samme juridiske retsvirkning i forhold til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget med brevpost. Vi kan dog uanset indhold altid vælge at sende dig brevpost.

Online selvbetjening (MitYouSee.dk)

Du kan få adgang til selvbetjeningen ved at oprette et YouSee login på Mit YouSee ved brug af MitID. Dit login kan bruges til at logge ind på Mit YouSee online og i Mit YouSee-appen. Her kan du bl.a. se indgåede aftaler, forbrug, regninger, detaljerede opkaldslistor og tilmelde dig automatisk betaling.

Dit login og adgangskode til Mit YouSee er personlig og må ikke videregives til tredjemand, da du selv bærer ansvaret for misbrug af disse oplysninger. Hvis du mistænker misbrug af dit YouSee login, skal du straks kontakte os med henblik på spærring.

Digital fritaget

Har du ikke mulighed for at modtage e-mails, kan du anmode os om at blive digital fritaget. Vi vil i så fald kommunikere med dig via brevpost. Vær opmærksom på, at vi kan opkræve gebyr for fremsendelse af meddelelser og regninger via brevpost.

3. Betaling

Du kan betale dine regninger via Automatisk kortbetaling, Betalingsservice, Indbetalingskort eller MobilePay. Hvis du modtager regninger, vil du som udgangspunkt modtage dem i Mit YouSee, men du kan også vælge at vi skal sende regninger til dig via e-mail. Vi kan dog altid sende regninger til dig via brevpost.

På Mit YouSee kan du se en oversigt over dine regninger og finde information om betaling, herunder se, hvilke regninger der er betalt.

Betaler du på andre måder end Automatisk kortbetaling eller MobilePay, kan der blive pålagt et gebyr pr. udsendt regning.

Ved indgåelse af aftale skal du betale en oprettelsesafgift. Vi forbeholder os retten til at opkræve eventuelle afgifter og gebyrer, der ved en fejl ikke er blevet opkrævet tidligere. Hvis betalingen er forsinket, kan vi opkræve et gebyr i henhold til rentelovens regler samt gebyr for udsendelse af rykkerbreve.

Vi kan samle betalinger for andre tjenester på samme regning. Det kan f.eks. også være tjenester fra tredjepart, hvor vi står for opkrævningen. Selskaber under Nuuday kan stå for opkrævninger.

Ændring af betingelser for betaling

Vi kan ændre, hvornår du skal betale din regning og kræve øjeblikkelig betaling, hvis vi vurderer at der er risiko for, at du ikke betaler. Dette kan bl.a. ske, hvis:

- Du har ubetalte regninger, der er forfaldne.
- Dit forbrug er usædvanligt højt.
- Du er registreret hos et kreditbureau.
- Dit abonnement bruges kommercielt.
- Du flytter til udlandet.

Du kan anmode om at vende tilbage til det normale betalingsinterval, når årsagen til ændringen ikke længere er gældende. Vi kan endvidere, ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den tilbageværende bindingsperiode.

Priser

Prisen på din tjeneste vil fremgå af den ordrebekræftelse, der fremsendes til din e-mail efter køb.

Vi kan opkræve diverse afgifter, såsom bl.a. oprettelses-, abonnements- og forbrugsafgifter. Derudover kan vi opkræve gebyrer for tillægsydelser og engangsydelser mv. Du kan finde priserne på yousee.dk.

4. Kreditvurdering og forbrugsgrænse

Vi kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af dig, og vi kan indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis vi finder begrundet anledning til at tro, at du ikke kan betale din regning til tiden, kan vi indføre en forbrugsgrænse. En forbrugsgrænse er et loft over, hvor meget du må købe for ud over din faste abonnementspris. Forbrugsgrænsen bestemmes ud fra det gennemsnitlige forbrug blandt tilsvarende kunder over tre måneder med et minimum på 500 kr. Hvis du overskrider denne grænse, kan vi afbryde eller lukke din forbindelse. Vi vil kontakte dig forud for, at vi sætter en forbrugsgrænse.

Vi kan bl.a. indføre en forbrugsgrænse:

- Hvis du ikke har betalt dine regninger til tiden eller har forfalden gæld til os i forbindelse med en anden aftale.
- Hvis du er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- Hvis du er stoppet med at betale, har anmodet om en betalingsaftale eller gældssanering, eller er blevet erklæret konkurs.
- Hvis dit forbrug skønnes at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenester væsentligt, eller at dit forbrug udviser meget høj og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- Hvis du ikke har bopælsadresse i Danmark.
- Hvis du overdrager aftalen til tredjemand.
- Hvis du vil oprette et abonnement hos os, men du har boet eller stadig bor sammen med en person, der i denne periode har undladt at betale for samme tjeneste og derfor har fået lukket sit abonnement.

5. Brug af din tjeneste

Tjenesten betragtes som leveret, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat af os. Datoen hvor tjenesten sættes i drift, vil også fremgå af din ordrebekræftelse.

Du må gerne give andre adgang til dit lokalnetværk, såsom WiFi og mobil hotspot. For tjenester med fast installation, må du ikke videredistribuere tjenesten (f.eks. tv-kanaler, internetadgang mv.) til adresser ud over installationsadressen. Din købte tjeneste må ikke anvendes af andre end dig selv, din husstand eller en eventuel bruger (f.eks. en gæst).

Du skal være opmærksom på, at du som kunde hæfter for dine regninger, uanset hvem der gør brug af tjenesten, og hvem der er registreret som betaler. Dette gælder også, hvis dit udstyr ikke er sat korrekt op, og der derved sker fejl.

Dit udstyr og interne net

Du skal anvende YouSee's offentlige net på en måde, der ikke skaber problemer for andre brugere. Hvis din brug forårsager forstyrrelser eller afbrydelser, skal du hurtigst muligt udbedre dette, f.eks. ved at justere din belastning af netværket. Du har ansvaret for, at det udstyr du tilslutter nettet, er CE-mærket og beregnet til brug med YouSee's net og tjenester.

Hvis dit udstyr eller interne net forårsager forstyrrelser i YouSee's net, er du forpligtet til straks at afbryde forbindelsen. Imødekommes disse retningslinjer ikke, betragter vi det som misligholdelse af aftalen.

Lån/leje af udstyr

Vi tilbyder dig muligheden for at låne og leje udstyr af os, herunder router, dongle og TV-boks, når du benytter visse af vores tjenester. Hvis vores aftale ophører, eller hvis udstyret skulle blive defekt, skal du venligst returnere det til os. Hvis der opstår skader, tyveri eller bortkomst af udstyret, uanset årsagen, er du selv erstatningsansvarlig i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler, dette inkluderer også hændelige skader såsom skader som følge af lynnedslag. Hvis vi ikke modtager udstyret tilbage senest 30 dage efter aftalens afslutning, kan vi opkræve betaling for det. Det udstyr du låner og lejer af os, kan før have været i brug og have lettere brugstegn. Vi sørger dog altid for, at det er i god stand og klar til anvendelse.

Hvis dit abonnement konverteres til et andet abonnement hos os, kan du i visse tilfælde, beholde det udleverede udstyr til brug for det nye abonnement. Du beholder samme mobilnummer og samme simkort i forbindelse med konverteringen. Rent praktisk vil dit abonnement blive opsagt, og vi vil oprette det nye abonnement, hvor gældende priser og vilkår træder i kraft.

6. Opdateringer og forbedringer af YouSee's net og tjenester

For at sikre en problemfri drift og overholdelse af myndighedskrav kan vi foretage nødvendige opdateringer og forbedringer af vores offentlige net og tjenester. Vi bestræber os på at holde dig informeret om disse ændringer med passende varsel, især hvis de forventes at have en betydelig indvirkning på din brug af tjenesten.

7. Behandling af kundeoplysninger

Vi registrerer dine kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for dit forbrug af tjenesten og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Typen af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. dit navn og adresse, dit 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 også simkortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer vi også ip-adresser på kunder, der opfanges i YouSee's virus- og spamfiltre.

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

8. Overdragelse af aftalen

Hvis du ønsker at overdrage din abonnementsaftale til en anden person, kan det lade sig gøre med vores samtykke. Vær dog opmærksom på, at aftaler om bredbånd eller ip-telefoni via YouSee's kabel-tv-net ikke kan overdrages. For at gennem-

føre overdragelsen, skal både du og den anden person godkende dette skriftligt, og den der indtræder som ny kunde skal kreditgodkendes. Derudover kan vi kræve, at du betaler eventuel udestående gæld før aftalen kan overdrages. I samarbejde med både dig og den nye person fastsætter vi et tidspunkt for overdragelsen. Det er vigtigt at bemærke, at overdragelsen først finder sted, når den nye person har modtaget en ordrebekræftelse. På det tidspunkt afregner vi din konto. Den nye person påtager sig alle betalingsforpligtelser i henhold til aftalen fra overdragelsestidspunktet og fremefter. I forbindelse med overdragelse af aftalen, kan vi opkræve betaling fra den nye person.

Vi kan overdrage aftalen til et andet selskab i Nuuday, hvor Nuuday har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse. Bemærk at aftaler om tjenester underlagt forsyningspligt kun kan overdrages, hvis selskabet under Nuuday også overtager forsyningspligten.

9. Opsigelse og bindingsperiode

Når du indgår en aftale, kan der være en periode, hvor aftalen ikke kan opsiges. Denne periode er normalt på seks måneder fra aftalens start, og du kan se information om bindingsperioden i din ordrebekræftelse. Til udgangen af bindingsperioden kan du opsiges aftalen med én måneds varsel eller med øjeblikkelig virkning ved at betale abonnementsprisen og eventuelle minimumsforbrug for resten af bindingsperioden. Efter bindingsperiodens udløb har du altid 30 dages opsigelse.

Ved aftalens ophør vil vores mellemværende som evt. beløb refunderes eller opkræves, hvis forskellen overstiger 25 kr. Du kan opsiges tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser med mindst én måneds varsel. Vi vil bekræfte din opsigelse skriftligt. For kunder oprettet før d. 13. januar 2025 på YouSee Tv via kabel-tv-net (Coax) kan aftalen opsiges med 30 dages opsigelse til udgangen af en måned efter udgangen af bindingsperioden.

10. Ret til at lukke

Hvis vi vurderer, at dit forbrug overstiger tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug væsentligt, eller hvis dit forbrug pludseligt stiger betydeligt i forhold til tidligere, kan vi med det samme afbryde din forbindelse eller begrænse den. Dette skridt tages dels af hensyn til din sikkerhed, da det kan skyldes misbrug fra tredjepart. Samtidig sikrer det, at der ikke sker yderligere misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen mellem dig og os.

Endvidere betragter vi bl.a. følgende punkter som væsentlig misligholdelse, hvilket medfører, at vi kan afbryde eller begrænse din mulighed for at bruge forbindelsen:

- Hvis tjenesten bruges til ulovlige formål, med eller uden din viden.
- Hvis tjenesten bliver brugt af andre end dig eller din husstand/virksomhed, uden at der sker omgående ophør efter vores påtale.
- Hvis betalingen af oprettelsesafgiften ikke falder til tiden.
- Hvis betalingen af abonnements- og forbrugspriser mv. udebliver, efter at vi har sendt et rykkerbrev eller krav om øjeblikkelig betaling.
- Hvis du har en igangværende konkursbehandling eller betalingsstandsning.
- Hvis vi afskæres adgang til vores anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning.
- Hvis din brug af vores netværk, eller dit brug af udstyr tilsluttet vores netværk giver forstyrrelser, og forstyrrelserne ikke ophører efter vores påtale.
- Hvis du giver urigtige oplysninger eller undlader at informere os om ændring af adresse eller e-mail, eller dine forhold i øvrigt gør, at vi ikke kan sende dig ordrebekræftelser og anden kommunikation.

Afbrydelse af din tjeneste medfører ikke reduktion i abonnementsprisen for den pågældende periode. Hvis du retter det/de forhold, der gav anledning til misligholdelse og betaler eventuel forfalden gæld, kan du anmode om genåbning af forbindelsen, hvor vi kan opkræve et gebyr.

Hvis du ikke retter den væsentlige misligholdelse der gav anledning til afbrydelsen, kan vi opsiges aftalen uden varsel og med øjeblikkelig virkning.

11. Erstatning og afslag i prisen

Afslag i abonnementsprisen

Hvis vi ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det aftalte leveringstidspunkt, kan du henvende dig til os med henblik på afslag i din abonnementspris. Det samme kan du gøre, hvis der opstår fejl i vores offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen. Herefter foretager vi et forholdsmæssigt afslag i abonnementsprisen for den pågældende periode. Dette afslag ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end to døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr. Eventuelle beløb du skal have tilbage, vil blive fratrullet din abonnementspris.

Erstatningsansvar

Vi vil gerne forsikre dig om, at vi tager ansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler for tab forårsaget af os eller nogen, som vi har ansvar for.

Der er også nogle tilfælde, hvor vi ikke er erstatningsansvarlige som f.eks.:

- Hvis du oplever tab i forbindelse med foranstaltninger, som vi anser for nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.
- Hvis du oplever afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester. Medmindre vi ikke har forsøgt at begrænse ulemper for dig.
- Hvis myndighederne påbyder ændringer som f.eks. at lukke det offentlige net.
- Hvis du oplever indirekte tab, herunder tabt fortjeneste, produktionsstop, tab som følge af at tjenesten ikke kan bruges som forventet, eller tab på grund af manglende opfyldelse af en aftale med en tredjepart.
- Hvis du har tab som følge af ændringer i indholdet af data, der sendes til eller fra dig, som skyldes kommunikationsfejl, eller for tab som følge af uønsket fremsendelse af data eller tab af personlige data eller installeret software hos dig.
- Hvis du har tab pga. uautoriseret adgang til dine data/systemer eller uautoriseret aflytning af dine tjenesteforbindelser.

Når du downloader indhold fra internettet eller åbner programmer fra e-mails, er der desværre altid en risiko for, at din enhed kan blive inficeret med virus. Vær opmærksom på, at disse situationer ligger uden for vores kontrol og ansvar. Vi vil minde dig om vigtigheden af at tage forholdsregler for beskyttelse af dine personlige oplysninger og sikkerheden omkring dine digitale aktiviteter.

Force majeure

Hvis vi på grund af uforudsigelige forhold uden for vores kontrol, ikke kan levere de aftalte tjenester, er vi ikke forpligtet til at yde erstatning. Disse forhold inkluderer bl.a. hændelser som lynnedslag, strømafbrydelser, oversvømmelser, ildebrand, krig, og herunder også strejker og lockouts blandt vores egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

Vi bestræber os altid på at minimere enhver påvirkning af vores tjenester i uforudsigelige situationer.

12. Ændring af vilkår og priser

Vi kan ændre generelle vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt diverse afgifter og gebyrer. Sådanne ændringerne vil vi varsle dig med mindst én måned før de træder i kraft ved at sende en orienterende besked til din e-mail. Ændringer der ikke er til ugunst for dig – dvs. hvor du som kunde ikke bliver stillet ringere, kan ske uden varsel, men blot ved offentliggørelse på YouSee's hjemmeside. Hvis ændringen kun stiller dig bedre – f.eks. nedsættelser af priser – kan det gennemføres uden varsel eller offentliggørelse. Ændring af én-gangsafgifter/priser kan ske uden varsel, ved at vi tilføjer det til vores online prislister. Tilkøbstjenester og tilvalg ændres løbende og varsles ikke.

Når vi foretager ændringer af vilkår og priser, der kræver varsling, kan du inden for én måned efter varslingen opsigte aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og opsigelsesvarsel. Der kan ske prisstigninger på grund af almindelig inflation, markedsmæssig udvikling i priserne for de tjenester YouSee leverer, samt i tilfælde af stigende omkostninger for Yousee eller hvis vi har behov for at øge vores indtjening og lønsomhed.

13. Faste installationer

Når du skal have foretaget en fast installation af os (det kan f.eks. være anlæggelse af fiber- eller coax-forbindelser), skal du være registreret på boligens adresse. Det kan f.eks. være din folkeregisteradresse, fritidsbolig eller erhvervsvirksomhed, der befinder sig inden for YouSee's geografiske dækningsområde for den pågældende teknologi. Hvis det ikke er muligt at foretage installationen på din adresse, vil vi hurtigst muligt informere dig.

Hvis installationen kræver anlægsarbejde, f.eks. hvis der ikke eksisterer en brugbar installation eller stikledning på adressen, kan vi tage betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen. Det vil være efter regning eller efter tilbud. Hvis det er en usædvanlig installationsadresse, kan du enten få et tilbud på levering og drift eller en regning baseret på omkostningerne. Det kan f.eks. være et telt, campingvogn, skurvogn, kajplads, markedsplads eller en teknisk installation som vindmølle, parkeringsautomat, pumper, overvågningsanlæg, antennemaster eller lignende.

Forudsætninger og ansvar

- For at sikre en problemfri installation og ledningsføring, er det afgørende, at vi har nem adgang på det aftalte leveringstidspunkt. Ligeledes skal der være den nødvendige elforsyning til brug for tilslutningsudstyret. Hvis der ikke er nem adgang eller forudsætningerne for installationen ikke er opfyldt, kan vi opkræve betaling for forgæves tid og kørsel.
- Når vi foretager en installation (opsætning, nedtagning eller flytning), bestræber vi os altid på at begrænse skader på bygningen. Almindelige reparationer som man ved overholdelse af håndværksmæssige standarder kan forvente efter en installation, er du som kunde selv ansvarlig for at udbedre. Det kan bl.a. være maling, pudsnings, tapetsering eller genetablering, der er nødvendig i overensstemmelse med byggetekniske forskrifter.
- Vi sørger for drift og fejlretning af det offentlige net op til tilslutningspunktet/nettermineringspunktet, samt for vores udstyr. Drift og fejlretning af dit interne netværk er dit ansvar.
- De installationer, der er foretaget, og det udstyr, der er anvendt, tilhører os. Du må derfor ikke gøre indgreb i installationerne eller på anden måde f.eks. sælge eller udleje dem.

Nettermineringspunktet er der, hvor YouSee's netværk stopper, og hvor dit udstyr sættes til. Hvis der er en stikledning til din ejendom, er nettermineringspunktet der, hvor stikledningen begynder. Vi har ansvar for drift af nettet frem til nettermineringspunktet. Der hvor vores kabler slutter, eller hvor stikledningen slutter, kaldes tilslutningspunktet. Tilslutningspunktet er det fysiske stik, hvori du tilslutter dit udstyr. Tilslutningspunktet og nettermineringspunktet er nogle gange det samme stik.

Hvis det er nødvendigt at bruge tilslutningsudstyr for at anvende tjenesten, kan vi opsætte det mod betaling.

Stikledning til YouSee's net

Hvis der ikke allerede findes en ledig forbindelse på installationsadressen, og omkostningerne ved etablering overstiger en vis beløbsgrænse, vil leveringen ske efter tilbud og eller mod særskilt betaling efter din accept. Beløbsgrænsen kan findes på yousee.dk.

- Hvis du bor i en lejlighed, bliver stikledning (kablet) normalt ført ind fra hovedtrappen. Det er en forudsætning for installationen, at vi har en skriftlig tilladelse fra ejeren/administratoren af ejendommen. Hvis det er nødvendigt at fjerne en gammel installation, kan dette gøres mod ekstra betaling.
- Hvis du bor i et hus og skal have installeret coax kabel-tv, bliver stikledningen ført ind på din grund, hvor vi vurderer, at det teknisk og økonomisk er mest hensigtsmæssigt. Du skal selv nedgrave stikledningen på din grund, eller vi kan hjælpe dig mod betaling. Stikledningen skal nedgraves minimum 45 cm, og det medfølgende markeringsbånd skal placeres 10 cm over kablet. Nedgravning skal normalt først ske efter, at vi har afsluttet vores installationsarbejde.

Tilslutningspunkt

- Tilslutningspunktet til YouSee's kobberbaserede telenet består typisk af et telestik, der afslutter kobberstikledningen.

- Tilslutningspunktet til YouSee's kabel-tv-net består typisk af et antennestik, der afslutter coax-stikledningen.
- Tilslutningspunktet til YouSee's fibernet består typisk af den mediebox, der afslutter fiber-stikledningen.

Vi tager hensyn til stikledningens placering, eksisterende installationer på din adresse og dine ønsker, når vi bestemmer den nøjagtige placering af tilslutningspunktet. Som regel placerer vi det ved kabelindføringen i din bolig. Hvis du ønsker en anden placering, end den vi har valgt, kan det, hvis det er muligt, arrangeres mod ekstra betaling.

14. Mulighed for at klage

Skulle der opstå en situation, hvor du ikke mener, at vi har handlet korrekt, opfordres du til at kontakte vores kundeservice. Vi ønsker tilfredse kunder og vil gerne høre dit synspunkt.

I tilfælde af at vi ikke kan opnå enighed om en konkret sag, kan du sende en officiel klage til os. Vi stræber efter at træffe beslutning i sagen inden for tre måneder efter modtagelse af klagen.

Hvis ikke du er enig i vores afgørelse, og din klage vedrører abonnement på tele-tjenester, kan du indbringe sagen for Teleankenævnet. Hvis ikke du er enig i vores afgørelse, og din klage vedrører indholdstjenester eller TV-programforsyning, kan du indbringe sagen for Center for Klageløsning. Du har også mulighed for at føre sagen til de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler.

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

15. Kontaktoplysninger

Du kan finde information om vores tjenester og produkter på yousee.dk eller ved at henvende dig til vores kundeservice.

Telefon: 70 70 40 40
Hjemmeside: yousee.dk
Mail: kundeservice@yousee.dk

Adresse:
 YouSee A/S
 Teglholmsgade 1
 0900 København C
 CVR 40 07 52 91

Teleankenævnet.
 Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V
 Tlf. 3318 6900
www.teleanke.dk

Center for klageløsning, Nævnenes Hus
 Toldboden 2, 8800 Viborg
 +45 72405600
nh@naevneneshus.dk