

# Vilkår for HomeTrio Fiber:

HomeTrio Fiber

HomeTrio Fiber Base

HomeTrio Fiber Extra

HomeTrio Fiber Extra Base

HomeTrio Fiber Viasat

HomeTrio Fiber Viasat Base

HomeTrio Fiber Total

HomeTrio Fiber Total Base

Juni 2019

## Kort præsentation af abonnementsvilkårene

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

- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen, også hvis der er registreret en betaler eller en bruger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Du kan tilmelde din e-mail-adresse til elektronisk kommunikation, så YouSee kan sende dig ordrebekræftelser og andre meddelelser om aftalen pr. e-mail. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 10 og i Tillægsvilkår for HomeTrio Fiber pkt. 4.
- Hvis du vil undgå betalingsgebyr, skal du betale din regning via Automatisk Kortbetaling. Hvis du ønsker at betale på andre måder, opkræver YouSee et betalingsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den betalingsform du vælger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og i Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.
- YouSee lukker for din forbindelse, hvis regningen ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din forbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen inden for normal arbejdstid eller i henhold til indgået aftale om udvidet fejlretning. Læs mere om YouSee's fejlretning og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Du er bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder fra den dag, hvor du kan bruge din forbindelse - medmindre du benytter din fortrydelsesret. Du kan i øvrigt opsige aftalen med en måneds varsel, hvis du er privatkunde og 3 måneders varsel, hvis du er erhvervskunde. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17.
- Ændring af priser og abonnementsvilkår varsles normalt på YouSee's hjemmeside. Væsentlige ændringer varsles dog pr. e-mail eller skriftligt, eventuelt sammen med din regning eller som tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 19.
- Læs også tillægsvilkårene for de produkter og tillægsydelser, som aftalen omfatter. Deri findes vigtige vilkår om særlige forhold for de produkter, du har valgt.

Særligt om IP-telefoni (Bredbåndstelefoni):

- Dit samtaleforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Læs mere i tillægsvilkår for Bredbåndstelefoni pkt. 3.
- IP-telefoni virker ikke under strømsvigt, medmindre du benytter batteribackup.
- Dine eksisterende telefonstik virker i visse tilfælde kun, hvis den eksisterende installation bliver ændret af en YouSee-tekniker. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's telefonitjenester pkt. 3.
- YouSee skal videregive oplysning om dit navn, adresse og telefonnummer til alle, der ønsker det. Hvis du har hemmeligt eller udeladt nummer videregiver YouSee dog ikke oplysningerne. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's telefonitjenester pkt. 5.C.
- Du kan abonnere på Saldomaks, så din telefonforbindelse spærres for udgående opkald, når forbruget overskrider et beløb, som du selv bestemmer. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's IP-telefonitjeneste pkt. 6.A.

Særligt om YouSee TV:

- YouSee har mulighed for at ændre sammensætningen af programpakkerne, herunder at lade en eller flere kanaler udgå eller erstatte af andre. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste pkt. 8.

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

## Indholdsfortegnelse

### Tillægsvilkår for HomeTrio Fiber:

#### HomeTrio Fiber

#### HomeTrio Fiber Base

#### HomeTrio Fiber Extra

#### HomeTrio Fiber Extra Base

#### HomeTrio Fiber Viasat

#### HomeTrio Fiber Viasat Base

#### HomeTrio Fiber Total

#### HomeTrio Fiber Total Base

|  |   |
|--|---|
| 1. Tillægsaftalen .....  | 6 |
| 2. Abonnementsformer og tv-kanaler (programpakker) .....   | 6 |
| 3. Særligt om 'HomeTrio Fiber Viasat', 'Hometrio Fiber Viasat Base', 'Hometrio Fiber Total' og 'HomeTrio Fiber Total Base' (Aftalens parter) ..... | 7 |
| 4. Betaling (månedregning) .....   | 7 |
| 5. Elektronisk kommunikation og gebyr for brevpost .....   | 7 |

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

|   |    |
|---|----|
| 1. Aftalen .....  | 8  |
| 1.A. Fortrydelsesret for forbrugere .....   | 9  |
| 1.B. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder .....   | 9  |
| 2. Aftalens parter .....  | 9  |
| 2.A. Registrering og ændring af adresseoplysninger .....  | 9  |
| 3. Kvalitets- og serviceniveau .....  | 10 |
| 4. Leveringstidspunkt .....   | 10 |
| 5. YouSee's udstyr og faste installationer (stik mv.) .....   | 10 |
| 5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning .....   | 10 |
| 5.A.A. Stikledning til YouSee's telenet (DSL) .....   | 11 |
| 5.A.B. Stikledning til YouSee's kabel-tv-net (coax) .....   | 11 |
| 5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt .....   | 11 |
| 5.B.a. Interne net .....  | 12 |
| 5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr .....   | 12 |
| 5.D. Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer .....  | 13 |
| 6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv. ....  | 13 |
| 7. Flytning .....   | 14 |
| 8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata .....   | 14 |
| 9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login) .....   | 14 |
| 10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr .....  | 15 |
| 10.A. Fremsendelse af elektronisk post .....  | 16 |
| 10.B. Fremsendelse af elektronisk post og elektronisk regning for abonnemeter leveret via YouSee's kabel-tv-net ..... | 16 |
| 11. Priser .....  | 17 |
| 12. Betaling og betalingsgebyr .....  | 17 |
| 12.A. Elektronisk regning .....   | 18 |
| 12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling .....  | 19 |
| 13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering .....  | 20 |
| 13.A. Forbrugsmaksimum .....  | 21 |
| 14. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....  | 22 |
| 15. YouSee's misligholdelse .....   | 23 |
| 15.A. Fejlafhjælpning .....   | 23 |
| 15.B. Afslag i abonnementsafgiften .....  | 23 |
| 15.C. Erstatningsansvar .....   | 24 |
| 15.D. Force majeure .....   | 24 |
| 16. Overdragelse af aftalen .....   | 24 |
| 17. Opsigelse og bindingsperiode .....  | 25 |

|  |    |
|--|----|
| 17.A. Opsigelse og binding for abonnemeter leveret via YouSee's kabel-tv-net ..... | 26 |
| 18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester .....                        | 26 |
| 19. Ændring af vilkår og priser .....  | 27 |
| 20. Tvister og klager .....  | 27 |
| 21. Ikrafttrædelse .....   | 27 |
| 22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald .....                 | 28 |

## **Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd:**

### **Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber)**

### **Bredbånd, Coax (YouSee Bredbånd via kabel-tv-net)**

### **Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonnet)**

|   |    |
|---|----|
| 1. Abonnementsaftalen .....   | 29 |
| 2. Forudsætninger .....   | 29 |
| 2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv .....   | 29 |
| 3. Særligt om Gør Det Selv Installation .....   | 30 |
| 4. E-mail-adresse .....   | 31 |
| 5. Fast ip-adresse .....  | 31 |
| 6. Tillægstjenester .....   | 32 |
| 6.A. YouSee Film & Serier og C More Light .....   | 32 |
| 6.B. YouSee Film & Serier samt StartForfra og Tv-Arkiv ved brug af YouSee Web-tv<br>(tidligere YouSee Play Tv&Film) ..... | 32 |
| 6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik) .....   | 32 |
| 7. Kundens ansvar .....   | 33 |
| 8. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....   | 33 |
| 9. Driftssikkerhed og hastighed .....   | 34 |
| 10. Ikrafttrædelse .....  | 35 |

## **Abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste**

### **(YouSee TV via telefonnet eller fiber)**

|   |    |
|---|----|
| 1. Abonnementsaftalen .....   | 36 |
| 2. Accesforbindelse, digital modtager og andre forudsætninger .....             | 36 |
| 3. Offentlig visning og videredistribution .....                                | 37 |
| 4. Tillægstjenester .....   | 37 |
| 4.1. YouSee Musik .....   | 37 |
| 4.2. YouSee Film (Video on demand fra kundens tv) .....                         | 37 |
| 4.3. YouSee WebTV (Live-tv) .....   | 38 |
| 4.4. Behandling af persondata .....   | 38 |
| 5. Plusabonnement (YouSee Film & Serier, TV Arkiv, pause/spole/optag mv.) ..... | 38 |
| 6. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....                             | 38 |
| 7. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften .....                 | 39 |
| 8. Ændring af priser, programpakker, funktioner og faciliteter .....            | 39 |
| 9. Ikrafttrædelse .....   | 39 |
| Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9 .....                                  | 40 |

## **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)**

|   |    |
|---|----|
| 1. Abonnementsaftalen .....   | 41 |
| 1.A YouSee Fastnet - standardabonnement på YouSee's telefoni-tjeneste ..... | 41 |
| 2. Forudsætninger .....   | 41 |
| 2.A. Forudsætning for ip-telefoni via Bredbånd, DSL eller fiber .....       | 41 |
| 5. Telefonnummer .....  | 43 |
| 5.A. Nummertildeling .....  | 43 |
| 5.B. Nummerportering .....  | 43 |
| 5.C. Nummeroplysningsdata .....   | 44 |
| 5.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112 .....                         | 44 |
| 6. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse) .....        | 45 |

|   |           |
|---|-----------|
| 6.A. Valgfri tillægsydelse                        | 45        |
| 6.B. Voksenspærring Udland                        | 45        |
| 6.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer) | 45        |
| 6.D. Frit operatørvalg                            | 46        |
| 7. Flytning og hvilende abonnement                | 46        |
| 8. Minuttaksering                                 | 47        |
| 9. Ikrafttrædelse                                 | 47        |
| <b>Tillægsvilkår for Bredbåndstelefon</b>         | <b>48</b> |
| <b>Tillægsvilkår for YouSee Web-tv (Live-tv)</b>  | <b>49</b> |
| <b>Tillægsvilkår for YouSee Film &amp; Serier</b> | <b>52</b> |
| <b>Tillægsvilkår for C More Light</b>             | <b>55</b> |
| <b>Tillægsvilkår for YouSee Musik</b>             | <b>58</b> |
| <b>Abonnementsvilkår for Viasat Film</b>          | <b>60</b> |
| <b>Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling</b>  | <b>63</b> |

## **Tillægsvilkår for HomeTrio Fiber:**

**HomeTrio Fiber**

**HomeTrio Fiber Base**

**HomeTrio Fiber Extra**

**HomeTrio Fiber Extra Base**

**HomeTrio Fiber Viasat**

**HomeTrio Fiber Viasat Base**

**HomeTrio Fiber Total**

**HomeTrio Fiber Total Base**

Juni 2019

### **1. Tillægsaftalen**

For aftale om HomeTrio Fiber gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd, abonnementsvilkår for YouSee's telefonitjenester og abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om HomeTrio Fiber forud.

En aftale om HomeTrio Fiber omfatter følgende:

- Abonnement på Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber) med den aftalte hastighed.
- Abonnement på YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Fiber i abonnementsformen Bredbåndstelefon, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.
- Abonnement på YouSee's TVoIP-tjenesten (YouSee Tv via fiber).
- Aftale om YouSee Web-tv (Live-tv), jf. pkt. 4 i Abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Web-tv.
- Adgang til C More Light samt YouSee Film & Serier, hvis aftalen om HomeTrio Fiber er indgået den 27. juni 2016 eller senere med visse hastigheder, jf. pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for C More Light og særskilte tillægsvilkår for YouSee Film og Serier.
- Adgang til YouSee Musik, hvis aftalen om HomeTrio Fiber er indgået inden den 27. juni 2016, jf. pkt. 4 i Abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste, pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.
- Aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 5.

Indholdet af HomeTrio Fiber er nærmere beskrevet i produktbladet herfor.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for HomeTrio Fiber, og om mulighederne for at kombinere en aftale om HomeTrio Fiber med YouSee's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til YouSee.

### **2. Abonnementsformer og tv-kanaler (programpakker)**

HomeTrio Fiber leveres i flere abonnementsformer:

- HomeTrio Fiber
- HomeTrio Fiber Base
- HomeTrio Fiber Extra
- HomeTrio Fiber Extra Base
- HomeTrio Fiber Viasat
- HomeTrio Fiber Viasat Base
- HomeTrio Fiber Total
- HomeTrio Fiber Total Base

Kundens valg af abonnementsform afgør, hvilke tv-kanaler (programpakke) kunden har adgang til.

Kunden kan derudover – mod yderligere betaling – tilvælge en række tillægspakker, jf. pkt. 1 i Abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste.

### **3. Særligt om 'HomeTrio Fiber Viasat', 'Hometrio Fiber Viasat Base', 'Hometrio Fiber Total' og 'HomeTrio Fiber Total Base' (Aftalens parter)**

For aftaler om HomeTrio Fiber Viasat gælder, at programpakken (tv-kanalerne) leveres og udbydes af Viasat A/S (Viasat A/S, København, CVR 10 30 02 07). For så vidt angår programpakken, er parterne i aftalen således kunden og Viasat A/S, mens parterne i aftalen om den øvrige del af HomeTrio Fiber er kunden og YouSee.

YouSee varetager på Viasats vegne al kontakt til kunden om programpakken. Kunden skal derfor henvende sig til YouSee i alle spørgsmål, herunder betaling, opsigelse, fejl og mangler mv.

For aftalen mellem Viasat og kunden gælder – foruden nærværende tillægsvilkår – desuden de til enhver tid gældende abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste samt YouSee's Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester.

Viasats ansvar er underlagt de samme begrænsninger, som YouSee's, jf. pkt. 15 i YouSee's Generelle Vilkår.

### **4. Betaling (månedregning)**

Ved aftale om HomeTrio Fiber sker opkrævninger i henhold til abonnementsaftalen månedsvis.

Pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

### **5. Elektronisk kommunikation og gebyr for brevpost**

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter ordrebekræftelser og andre meddelelser om aftalen fra YouSee til kunden sendes via e-mail, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår. Dette gælder dog ikke for erhvervs kunder, som ikke er mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår, og som har indgået aftalen før den 18. februar 2013.

Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

I øvrigt gælder pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

Juni 2019

### 1. Aftalen

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

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

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Mobil), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse tillægsydelser og rabataftaler.

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

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

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

YouSee's tjenester udbydes via TDC's netværk – som både kan være baseret på offentlige net, som TDC ejer, og på offentlige net lejet af tredjemand (herefter 'YouSee's net'). For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af offentlige net med den relevante teknologi. YouSee's tjenester med fast installation leveres via følgende net:

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

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

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



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

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

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

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

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

## **2. Aftalens parter**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.
- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (værge, forpagter eller lignende).

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

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

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

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

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

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

### **4. Leveringstidspunkt**

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

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

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

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

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

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

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

Hvis leveringen kræver anlæg, er YouSee berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

YouSee bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske.

YouSee placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/ erhvervsvirksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan YouSee vælge at anvende dette.

Hvis kunden ønsker en anden placering af YouSee's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C) end den, som YouSee har valgt, etablerer YouSee – om muligt - dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af YouSee's faste installationer eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring eller placering af kabelafslutningspunktet i vådrum), etablerer YouSee – om muligt - dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden senere ønsker placering og ledningsføring af YouSee's faste installationer ændret, etablerer YouSee – om muligt - dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for YouSee til at installere YouSee's faste installationer og ledningsføring. Giver der ikke YouSee uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er YouSee berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af YouSee's installationer, skal kunden sørge for.

YouSee har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 15.A, for det offentlige net til og med kabelafslutningspunktet samt for nettermineringspunktet og YouSee's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.C. Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.B.a.

### **5.B.a. Interne net**

Hvis kunden ønsker etablering eller tilslutning af interne net, etablerer YouSee dette mod særskilt betaling.

Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen eller fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningstræk mellem kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.C, samt installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C. Telenet til kundens eget brug kan fx bestå i installationer med mere end et telestik på installationsadressen. Fordelingsnet til tv kan fx bestå af husforstærker, passiv fordelers samt antennenestik og ekstra ledningstræk i installationer med mere end ét antennenestik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

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

Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til YouSee's offentlige net, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

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

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes YouSee's offentlige net, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes YouSee's offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

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

## **7. Flytning**

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

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

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

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

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

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

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer YouSee endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i YouSee's virus- og spamfiltre.

## **9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login)**

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside ved at oprette adgang hertil ved brug af YouSee login, kundenummer og/eller NemID, eller ved at indgå aftale herom.

Kundens YouSee Login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2.A. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

Kunden skal straks rette henvendelse til YouSee ved mistanke om andres uberettigede brug af kundens YouSee Login og adgangskode.

Kundens udveksling af data med YouSee via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden har via elektronisk selvbetjening adgang til at benytte en eller flere af følgende tillægsydelser:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med YouSee
- Regningsstatus (Saldooplysning)
- Kundens regninger og regningsarkiv
- Regningsspecifikationer/opkaldslistor (kræver særligt login)
- Tilmelding til Automatisk Kortbetaling eller betalingservice

Kunden har endvidere adgang til at foretage bestillinger via elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside, fx bestilling af tillægsydelser. Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender YouSee en ordrebekræftelse på bestillingen.

## **10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr**

Kunden kan indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter meddelelser fra YouSee til kunden vedrørende kundens aftaler med YouSee, sendes elektronisk til kunden, som beskrevet i pkt. 10.A. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), sendes meddelelser dog elektronisk som beskrevet i pkt. 10.B.

Meddelelser fra YouSee omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med YouSee, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. YouSee kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning, idet elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A. For kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder dog, at en aftale om elektronisk kommunikation også omfatter elektronisk regning, jf. pkt. 10.B.

Privatkunder og visse erhvervs-kunder, jf. nedenfor, er forpligtet til, at indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for brevpost for hvert af kundens abonnemeter (pr. telefonnummer eller EM-nummer), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Følgende kunder er forpligtet til at indgå aftale om e-kommunikation, og YouSee er berettiget til at opkræve gebyr for brevpost, hvis kunden ikke opfylder forpligtelsen:

- Alle privatkunder,
- Erhvervs-kunder med abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax),
- Mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.A, med abonnement på YouSee's mobil-tjenester (alle abonnementsformer),
- Erhvervs-kunder med abonnement på et produkt (abonnementsform), hvor det fremgår af tillægs-vilkårene for produktet, at kunden er forpligtet til at indgå aftale om e-kommunikation.

For øvrige erhvervs-kunder, som indgår aftale med YouSee eller bestiller ændringer af aftalen med YouSee efter 1. juli 2011, kan YouSee kræve, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

## **11. Priser**

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

YouSee kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan YouSee opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

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

## **12. Betaling og betalingsgebyr**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Efter anmodning fra kunden kan YouSee i visse tilfælde udsende opkrævning med kortere interval end et kvartal (månedregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedregning kun forbrugsafregning. YouSee er berettiget til at opkræve betaling for de merudgifter, der er forbundet hermed.

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelsesperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner.

Ved forsinket betaling er YouSee berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. YouSee er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

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

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

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

## **12.A. Elektronisk regning**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til YouSee i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.

- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med YouSee - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med YouSee - fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

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

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

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

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

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til YouSee i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med YouSee - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.

F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med YouSee - fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.

G. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.

H. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.

I. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

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

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

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

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

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

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

### **15.A. Fejlafhjælpning**

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

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

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

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

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

### **15.B. Afslag i abonnementsafgiften**

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

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

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

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

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

### **15.C. Erstatningsansvar**

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

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

### **15.D. Force majeure**

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

### **16. Overdragelse af aftalen**

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

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

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

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

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



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

## **17. Opsigelse og bindingsperiode**

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

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

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

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

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

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

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

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

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

Derudover er aftaler omfattet af YouSee's forsyningspligt som udgangspunkt uopsigelige fra YouSee's side. Hvis YouSee's forsyningspligt vedrørende tjenester eller tillægstjenester omfattet af YouSee's forsyningspligt

ophæves, kan YouSee opsige aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af YouSee's offentlige telenet og teletjenester, kan YouSee endvidere opsige en aftale omfattet af YouSee's forsyningspligt med et varsel på 3 måneder, og tilbyde kunden en anden tilsvarende aftale, som opfylder YouSee's forsyningspligt.

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

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

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

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

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

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

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned. Ved abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Coax (kabel-tv) kan kunden i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 1 måned. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb – opsige aftalen med omgående virkning.

I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

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

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

## 19. Ændring af vilkår og priser

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

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

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

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

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

## 20. Tvister og klager

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

I tilfælde af tvist mellem kunden og YouSee om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til YouSee. YouSee træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan YouSee's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan YouSee's afgørelse indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

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

## 21. Ikrafttrædelse

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

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

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

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

### **Kundeservice og Support - privatkunder**

Telefon 70 70 40 40  
Web yousee.dk  
E-mail kundeservice@yousee.dk

### **Kundeservice og Support - erhvervskunder**

Telefon 70 70 90 90  
Web tdc.dk

### **Den offentlige alarntjeneste**

Telefon 112

### **YouSee A/S**

Teglholmsgade 1  
0900 København C  
CVR-nr. 40 07 52 91

**Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd:  
Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber)  
Bredbånd, Coax (YouSee Bredbånd via kabel-tv-net)  
Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonnet)**

Juni 2019

## **1. Abonnementsaftalen**

For aftaler om abonnement på YouSee Bredbånd (herefter tjenesten) 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 Bredbånd forud.

YouSee Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:

- Bredbånd, Fiber – bredbånd via YouSee's fibernet
- Bredbånd, Coax – bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax)
- Bredbånd, DSL – bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL)

Et abonnement på YouSee Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til YouSee's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten YouSee's fibernet, YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge YouSee Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Det fremgår af ordrebekræftelsen/produktnavnet eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken hastighed og hvilken teknologi aftalen om YouSee Bredbånd omfatter.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af bredbånd via YouSee's fibernet, bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) og bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL).

## **2. Forudsætninger**

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernetnets, kabel-tv-netnets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. YouSee giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

### **2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv**

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende særlige vilkår:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at anlæg på installationsadressen er opbygget til returvej.

Det er som udgangspunkt ikke en forudsætning for abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Hvis kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), kan foreningen dog fastsætte

forudsætning om, at aftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) kræver, at kunden modtager tv-signal fra YouSee. Forudsætningen kan i så fald opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på YouSee TV via kabel-tv-net, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

Kundens brug af tjenesten forudsætter, at kunden besidder det nødvendige terminaludstyr, herunder pc, eventuel software og lignende.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden løbende lader software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med YouSee's anvisninger.

## **2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)**

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende særlige vilkår om accesforbindelse:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som YouSee har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan fx bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (Basislinje). For abonnementsaftaler indgået efter 1. januar 2011, kan accesforbindelsen ikke bestå i en ISDN-forbindelse. Ved aftaler om levering af G.SHDSL, skal den forudsatte accesforbindelse bestå i en bærelinje til xDSL (Basislinje).

Hvis kunden – ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt - ikke har adgang til en accesforbindelse, som kan benyttes til brug for bredbåndsforbindelsen, kan YouSee etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (Basislinje). YouSee er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling for abonnementet.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor YouSee etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis forudsætningen om en accesforbindelse ikke længere opfyldes - herunder hvis kunden ikke ønsker, at YouSee etablerer en accesforbindelse mod merbetaling - ophører abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår, skal kunden betale et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

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

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og YouSee indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter 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, jf. pkt. 1 (herunder et stik).

Ved GDS fremsender YouSee mod betaling en Gør Det Selvpakke 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.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), gælder det, at det er en forudsætning for kundens gennemførelse af GDS, at denne overholder YouSee's krav til signalniveau. Ved kundens installation måler YouSee signalniveauet. Hvis signalniveauet ikke overholder de tekniske krav, vil det være nødvendigt med teknikerbistand fra YouSee for at gennemføre installationen. YouSee er ansvarlig for tilstrækkeligt signalniveau på første stikdåse eller stikdåse udpeget af YouSee.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyr foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. YouSee er uden ansvar for, om et eventuel eksisterende internt net på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik eller ekstra antenne-stik), jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle vilkår, 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 tjenesten 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.

#### **4. E-mail-adresse**

Det fremgår af YouSee's produktbrochure/faktablad for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektronisk postkasse med én eller flere e-mail-adresser.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mail-adresser ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden må ikke overskride den i produktbrochuren angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder, at såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailklient eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mail-adresser ophører samtidig. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser. YouSee er uden ansvar for data og e-mail-adresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.

Eventuelle e-mail-adresser tilhører YouSee og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

#### **5. Fast ip-adresse**

Det fremgår af YouSee's produktbrochure/faktablad for den valgte form for abonnement på YouSee Bredbånd, om kunden har ret til en eller flere faste ip-adresser, og om der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste ip-adresser.

Eventuelle faste ip-adresser tilhører YouSee og stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste ip-adresser til rådighed, indberetter YouSee kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte ip-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).

YouSee har ret til at ændre kundens faste ip-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

## **6. Tillægstjenester**

### **6.A. YouSee Film & Serier og C More Light**

Nedenstående kunder har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier.
- C More Light (videostreaming af film og serier fra C More samt adgang til udvalgte web-tv-kanaler), jf. særskilte tillægsvilkår for C More Light.

Følgende kunder har adgang til ovennævnte tillægsydelse:

- Kunder, der den 25. august 2015 eller senere har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.
- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) i visse abonnementsformer og med hastigheder på 10 Mbit/s og derover.
- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har adgang til YouSee Film & Serier og C More Light.

Hvis kunden har ret til YouSee Film & Serier og C More Light, kan kunden fravælge YouSee Film & Serier og C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

### **6.B. YouSee Film & Serier samt StartForfra og Tv-Arkiv ved brug af YouSee Web-tv (tidligere YouSee Play Tv&Film)**

Kunder, som har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) i perioden 6. oktober 2014 til 24. august 2015, har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier\*, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier.
- Kunden har adgang til funktionerne Tv-arkiv og StartForfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv)\*. Kundens adgang til YouSee Web-tv er betinget af, at kunden abonnerer på YouSee Tv, YouSee kodet tv eller modtager programforsyning fra YouSee via kundens forening. Kunden har adgang til Tv-arkiv og StartForfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv), uanset om kundens tv-abonnement omfatter Grundpakken, Mellempakken, Fuldpakken eller Bland Selv.

\*YouSee Web-tv og YouSee Film&Serier har tidligere været markedsført samlet som 'YouSee Play Tv & Film'.

### **6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)**

Privatkunder, der før 9. november 2014 har indgået aftale om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) eller bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer og med hastigheder



over 1 Mbit/s, kan have adgang til YouSee Musik, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Endvidere kan erhvervskunder med samme abonnementer have adgang til YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik. Kunder, der før 6. oktober 2014 har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 2 Mbit/s og derover, kan have adgang til YouSee Musik (tidligere YouMusic), jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation for bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

## **7. Kundens ansvar**

Kundens YouSee Login bl.a. til brug for YouSee Musik eller YouSee Film & Serier, jf. pkt. 6 er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

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, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer i modtaget 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 fx 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.

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

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er YouSee berettiget til at afbryde kundens forbindelser til xDSL-tjenesten, fibernet og adgang til internettet eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv.

- C. Kunden krænder tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller headerinformation.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens xDSL- eller fiberforbindelser og internetadgang medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

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

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

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens adgang til xDSL-tjenesten eller fibernet eller adgang til internettjenesten, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.

## **9. Driftssikkerhed og hastighed**

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via internettjenesten.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til YouSee's internettjeneste via Bredbånd, DSL kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og YouSee vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.
- For Bredbånd, DSL, som er produceret med ADSL-teknologi, gælder, at den angivne hastighed er bruttohastigheden, idet op til 10 % af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead). Ved levering den 1. marts 2013 eller senere af YouSee's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL), samt ved levering den 1. marts 2013 eller senere af YouSee's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni og eventuelt tv, gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til YouSee's internettjeneste via Bredbånd, Coax leveres med garanteret hastighed. Den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til YouSee's internettjeneste via Bredbånd, Fiber leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee. Den angivne hastighed er nettohastigheden.

Den angivne hastighed leveres til NTP, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår. Ved kundens brug af wifi-router (trådløs forbindelse), kan den oplevede hastighed være lavere end den leverede hastighed, idet hastigheden reduceres afhængig af afstanden mellem wifi-routeren og kundens terminaludstyr.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. I øvrigt gælder pkt. 18 i YouSee's Generelle vilkår om ændringer i YouSee's offentlige net og tjenester.

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for 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 fx virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til YouSee's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, fx til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## **10. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

## **Abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste (YouSee TV via telefonnet eller fiber)**

Juni 2019

### **1. Abonnementsaftalen**

For aftaler om abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste (herefter tjenesten) 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 TVoIP-tjeneste forud.

Et abonnement på tjenesten omfatter følgende:

- Etablering af én forbindelse til tjenesten.
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler. Tv-kanalerne er opdelt i en række grundpakker og en række tillægspakker (tilsammen benævnt programpakker). Kundens valg af abonnementsform afgør, hvilke tv-kanaler (grundpakke) kunden har adgang til. Betegnelsen tillægspakker bruges i disse abonnementsvilkår både om tillægspakker udbudt af YouSee og tillægspakker udbudt af andre via YouSee's TVoIP-tjeneste. Betegnelsen tillægspakke bruges i disse abonnementsvilkår endvidere om ekstra signal til yderligere fjernsyn (Tv i flere rum).
- Mulighed for at benytte tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter - fx informations-tjenester.

### **2. Accesforbindelse, digital modtager og andre forudsætninger**

Adgang til de aftalte tv-kanaler forudsætter, at kunden har et fjernsyn med scart-/og eller HDMI-indgang.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste og for kundens adgang til de aftalte tv-kanaler, at kunden har en digital modtager fra YouSee (tv-boks fra YouSee beregnet til modtagelse af TVoIP). YouSee udleverer tv-boksen til kunden og har ejendomsretten hertil.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen. Hvis det i forbindelse med flytning, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår, ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste, 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), som kunden har indgået abonnementsaftale om. I visse tilfælde vil det ikke være muligt for YouSee at levere abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste og abonnement på YouSee's ISDN-tjeneste til samme installationsadresse.

Hvis abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL eller fiber, som er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste, opsiges af enten kunden eller af YouSee, ophører abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste samtidig.

### **3. Offentlig visning og videredistribution**

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

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede ydelser.

### **4. Tillægstjenester**

#### **4.1. YouSee Musik**

Kunder, der har indgået aftale om YouSee's TVoIP-tjeneste i perioden 9. november 2014 til 26. juni 2016, har adgang til YouSee Musik, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Hvis kundens abonnement på TDC's TVoIP-tjeneste giver adgang til YouSee Musik, har kunden også adgang til YouSee Musik via den udleverede tv-boks (på YouSee Menuen på tv-skærmen), og musikken kan afspilles på kundens tv.

#### **4.2. YouSee Film (Video on demand fra kundens tv)**

Et abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste giver automatisk kunden adgang til at leje film, herunder serier, fra YouSee Film via den udleverede tv-boks (på YouSee Menuen på tv-skærmen) til visning direkte på kundens tv.

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

YouSee Play Film må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug.

Bestilling af film til visning på kundens tv sker via den udleverede tv-boks på YouSee Film portalen (på YouSee Menuen på tv-skærmen). Bestillingen sker ved hjælp af en pinkode, som kunden modtager med post fra YouSee. Pinkoden skal opbevares på en sikker måde. Hvis kunden glemmer pinkoden, eller hvis koden uberettiget kommer til tredjemands kendskab, skal kunden rette henvendelse til YouSee herom og bestille en ny pinkode. Ved kundens bestilling af ny kode spærres den gamle kode. YouSee kan opkræve gebyr for udsendelse af ny pinkode. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af pinkoden med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, som fremgår sidst i disse vilkår.

Betaling for YouSee Film, som er bestilt ved hjælp af pinkode sker via kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

Ved brug af YouSee Film sker levering af filmen umiddelbart efter, at bestillingen er afsluttet, hvorefter filmen er til rådighed for kunden i 24 timer. I det leveringen sker umiddelbart efter kundens bestilling, giver kunden ved bestillingen samtykke til, at YouSee påbegynder leveringen af filmen med det samme med den virkning, at kundens normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder ved levering.

Film som er lejet via tv-boks kan alternativt vises via tv.yousee.dk, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier. Visning via tv.yousee.dk kræver, at kunden identificerer sig med YouSee Login på yousee.dk, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår. Der kan dog kun foretages én visning af den lejede film ad gangen – enten via kundens tv eller via tv.yousee.dk. Brug af YouSee Film via tv.yousee.dk kan ske fra enhver forbindelse til internettet i Danmark – dog gives der ikke adgang til tv.yousee.dk fra smartphones og tablets.

Film og serier fra YouSee Film er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution eller offentlig afspilning af de leverede film, eller hvis YouSee Film uberettiget anvendes af andre end kundens husstand, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til YouSee Film og forbindelsen til YouSee's TVoIP-tjeneste, jf. pkt. 6, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

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

#### **4.3. YouSee WebTV (Live-tv)**

Et abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste giver kunden adgang til YouSee WebTV (Live-tv), jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

#### **4.4. Behandling af persondata**

YouSee behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse, etc.) og kundens mediebrug (film, tv, tv-serier og musik) på YouSee digitale platforme (Tv, Web og App) og den udleverede tv-boks samt kundespecifikke facebook-data (kundens tilkendegivelser og delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at kunne foretage korrekt opkrævning for eventuelle betalbare ydelser, 2) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 3) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug på YouSee's digitale platforme.

#### **5. Plusabonnement (YouSee Film & Serier, TV Arkiv, pause/spole/optag mv.)**

Kunden har mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilvælge Plusabonnement. Et Plusabonnement giver kunden adgang til følgende:

- Mulighed for at sætte programmer på pause, spole eller optage.
- Adgang til TV Arkiv, som giver mulighed for at se det til enhver tid værende udvalg af allerede viste tv-udsendelser fra udvalgte tv-kanaler i kundens programpakker.
- Adgang til YouSee Film & Serier, jf. særskilte tillægsvilkår herfor. Plusabonnementet giver kunden adgang til YouSee Film & Serier både via den udleverede tv-boks (på YouSee Menuen på tv-skærmen) til visning på kundens tv, og via tv.yousee.dk samt YouSee Tv & Film App, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier.

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden videredistribuerer de leverede ydelser (tv-kanaler, film mv.) til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand, jf. pkt. 3.
- B. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder, eller erhvervsmaæssig udnyttelse af de leverede ydelser (tv-kanaler, film mv.), jf. pkt. 3.
- C. Kunden foretager ændringer i dekodingsudstyr med det formål at opnå uautoriseret adgang til indholdet af en kodet tv-udsendelse.
- D. Tillægstjenester, jf. pkt. 4, anvendes uberettiget af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger.

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

## **7. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften**

Ved afbrydelse af enkeltkanaler ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften.

YouSee er berettiget til af rettmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

Pkt. 15.B i YouSee's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## **8. Ændring af priser, programpakker, funktioner og faciliteter**

YouSee kan uden varsel en gang årligt den 1. januar regulere prisen på abonnementet i henhold til ændringerne i nettoprisindekset for juli, som opgøres og offentliggøres af Danmarks Statistik.

Moms, andre offentlige afgifter og afgifter til rettighedsorganisationer, herunder COPYDAN og KODA, følger egne reguleringsnormer, således at ændringer i form af stigninger eller fald i disse afgifter mv. medfører tilsvarende ændringer uden varsel i abonnementsafgiften.

YouSee kan ændre programpakkeres sammensætning samt antallet af kanaler, funktioner og faciliteter. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. YouSee er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden forudgående varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for YouSee's kontrol.

Væsentlige ændringer – herunder ændringer i programpakkeres sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af pakken – varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

Mindre væsentlige ændringer varsles via Infokanalen eller YouSee's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i kanalernes rækkefølge, ændringer i funktioner og faciliteter (fx start forfra og optag) samt ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (fx HD- eller andet digitalt format), medmindre ændringen kan medføre, at kunden ikke kan se kanalen.

Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler, kan gennemføres uden varsel.

Ved YouSee's varsling af ændring af programpakker kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsige aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af programpakker uden forudgående varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra YouSee's skriftlige meddelelse til kunden om ændringen - at opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

Pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## **9. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

## **Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9**

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

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

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør, 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren inså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.



## **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)**

Juni 2019

## **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 telenetjenester, 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 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-telefonitjenesten 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. Kunden skal ved aftaleindgåelsen oplyse kundens 9-cifrede kundenummer for den forudsatte aftale.

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. 17A 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 installations-adressen 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 installations-adressen 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 nummer-porteringen 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 nummeroplysningsdatabase 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 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 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.

### **5.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 fastnettelefon i Danmark, giver YouSee automatisk besked til alarmtjenesten om kundens lokation i form adresseoplysninger fra nummeroplysningstjenesten 118 – også hvis kunden har hemmeligt nummer.

Læs, hvordan alarmmyndighedernes behandler personoplysninger på [hbr.dk/privatlivspolitik](http://hbr.dk/privatlivspolitik).

Læs, hvordan YouSee behandler personoplysninger på [yousee.dk/privatlivspolitik](http://yousee.dk/privatlivspolitik).

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

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

### **6.A. Valgfri tillægsydelse**

- 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, fx 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 fx 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 terminal-udstyr 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 (operatørvalg) 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 (operatørvalg) 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 abonnemeter på ikke-kompatible tillægstjenester med virkning fra tidspunktet for overgangen til fast operatørvalg. YouSee modregner på den førstkomende 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 YouSee's 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 10. juni 2019.

## **Tillægsvilkår for Bredbåndstelefonti**

Juni 2019

### **1. Tillægssaftalen**

For aftaler om abonnementsformen Bredbåndstelefonti gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for YouSee's telefontitjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Bredbåndstelefonti forud.

'Bredbåndstelefonti' er et abonnement på YouSee's ip-telefontitjeneste via Bredbånd (DSL eller Fiber).

Det er ikke muligt at kombinere Bredbåndstelefonti med visse af YouSee's øvrige tjenester og abonnementsformer, herunder YouSee's ISDN-tjeneste og erhvervsaftaler. Nærmere oplysning herom kan fås ved henvendelse til YouSee.

Oplysning om de til enhver tid værende priser og rabatsatser for Bredbåndstelefonti kan fås ved henvendelse til YouSee.

### **2. Forudsætninger**

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har abonnement på bredbånd via YouSee's telefonti (DSL) (xDSL-aftalen) eller et abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet frem til installationsadressen. xDSL-aftalen kan ikke bestå i erhvervskundevendte abonnementsformer, herunder ikke i Bredbånd Professionel.

### **3. Forbrugstaksering**

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



## **Tillægsvilkår for YouSee Web-tv (Live-tv)**

Juni 2019

### **1. Tillægsaftalen**

For aftaler om YouSee Web-tv (Live-tv), der udbydes af YouSee A/S, gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Web-tv forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer og produkter har adgang til YouSee Web-tv uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer og produkter, der giver adgang til brug af YouSee Web-tv. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til YouSee Web-tv.

En aftale om YouSee Web-tv giver kunden adgang, jf. pkt. 2, til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler (web-tv) til visning på kundens computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2.

Antallet af tilgængelige tv-kanaler (herefter 'tv-pakken') afhænger af, hvilket adgangsgivende abonnement, kunden abonnerer på, og hvilken tv-programpakke for YouSee TV (kabel-tv hos YouSee eller YouSee's TVoIP-tjeneste) kunden har adgang til. Ved kundens brug af YouSee Web-tv fra en anden internetforbindelse ("ude") end kundens YouSee bredbåndsforbindelse ("hjemme") har kunden af rettmæssige årsager ikke adgang til alle kanaler fra kundens tv-programpakke. Kunden kan ved henvendelse til YouSee og på yousee.dk få oplyst, hvilke kanaler der er tilgængelige via YouSee Web-tv.

Hvis kunden abonnerer på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder, at YouSee Web-tv i visse tilfælde endvidere giver kunden adgang til visse udvalgte tidligere viste tv-udsendelser (Tv-arkiv) samt funktionen Start forfra: Hvis kundens adgangsgivende abonnement er tv-abonnement på valgfrie kanaler, Mellem-pakke eller Fuldpakke eller et abonnement på YouSee Bredbånd oprettet i perioden 6. oktober 2014 til 24. august 2015 har kunden adgang til Tv-arkiv og Start forfra. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er et tv-abonnement på Grundpakken har kunden ikke adgang til Tv-arkiv og Start forfra, medmindre kunden abonnerer på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee i abonnementsformen YouSee Plus eller YouSee tv-boks.

Hvis kundens aftale om det adgangsgivende abonnement ophører, ophører kundens adgang til YouSee Web-tv samtidig.

### **2. Brugen af YouSee Web-tv**

Brug af YouSee Web-tv forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software).

YouSee Web-tv stilles til rådighed for kunden til visning på kundens computer via yousee.dk eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til YouSee Web-tv via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med.

YouSee Web-tv må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af YouSee Web-tv kræver, at kunden identificerer sig med YouSee login.

Kundens brug af YouSee Web-tv kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Hvis kunden abonnerer på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder, at der maksimalt kan være 2 samtid-

ige brugere af YouSee Web-tv. Hvis kunden abonnerer på tjenester leveret via YouSee's fibernet eller telefonnet (DSL) gælder, at kunden fra installationsadressen (hjemme) kan anvende YouSee Web-tv fra op til 5 computere samtidig, og fra andre forbindelser (ude) kan kunden anvende YouSee Web-tv fra én computer, smartphone eller tablet – dog kan der maksimalt være 5 samtidige brugere i alt (ude og hjemme).

Ved brug af YouSee Web-tv via mobildata-tjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildata-tjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Web-tv anvender. Afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse, anvender YouSee Web-tv mellem 0,7 og 11 MB pr. minut, hvor YouSee Web-tv bruges. Hvis kunden abonnerer på tjenester leveret via YouSee's fibernet eller telefonnet (DSL) gælder dog, at hvis kunden bruger YouSee Web-tv fra et abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, som er indgået før 27. juni 2016, opkræves ikke forbrugsafgift for dataafgiften i forbindelse med visningen af tv i Danmark.

For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af YouSee Web-tv, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 1,5 Mbit/s. YouSee tager forbehold for kvaliteten af YouSee Web-tv, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af internetforbindelsen, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

Kunden må ikke anvende YouSee Web-tv i udlandet. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde kundens adgang til YouSee Web-tv.

### **3. Personoplysninger**

YouSee behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse etc.) og kundens mediebrug samt kundespecifikke Facebookdata (tilkendegivelser via kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 2) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug hos YouSee.

### **4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution**

Tv-kanalerne må ikke videredistribueres til tredjemand eller til andre adresser end installationsadressen.

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af tv-kanalerne.

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden videredistribuerer leverede tv-signaler til tredjemand eller til andre adresser end installationsadresser, jf. pkt. 4.
- B. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder, eller erhvervmæssig udnyttelse af leverede tv-signaler, jf. pkt. 4.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

## **6. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften**

Ved afbrydelse af enkeltkanaler ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften.

YouSee er berettiget til af rettmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

I øvrigt gælder pkt. 15.B. i YouSee's Generelle Vilkår.

## **7. Ændring af Tv-kanaler**

YouSee kan ændre tv-pakkens sammensætning og antallet af kanaler for YouSee Web-tv. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. YouSee er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden forudgående varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for YouSee's kontrol.

Væsentlige ændringer – herunder ændringer i tv-pakkens sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af pakken – varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer, kan endvidere varsles elektronisk fx pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

Mindre væsentlige ændringer kan alternativt varsles via infokanalen eller via YouSee's hjemmeside. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i kanalernes rækkefølge samt ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (fx HD-, analog- eller digitalformat), medmindre ændringen kan medføre, at kunden ikke kan se kanalen.

Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler kan gennemføres uden varsel.

Ved YouSee's varsling af ændringer i kundens tv-pakke, kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse - opsigse aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af tv-pakken uden forudgående varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra YouSee's skriftlige meddelelse til kunden om ændringen - at opsigse aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

I øvrigt gælder pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår.

## **Tillægsvilkår for YouSee Film & Serier**

Juni 2019

### **1. Tillægsaftalen**

For aftaler om YouSee Film & Serier gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår) eller Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår) afhængig af hvilken tjeneste, kunden abonnerer på. YouSee og TDC benævnes herefter tilsammen som 'YouSee'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Film & Serier forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer, har adgang til YouSee Film & Serier uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af YouSee Film & Serier. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement, fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til YouSee Film & Serier. Hvis kunden har adgang til YouSee Film & Serier, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Film & Serier og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Film & Serier kan fås ved henvendelse til YouSee.

Kunder, som abonnerer på visse bestemte tjenester og abonnementer hos YouSee, kan frem til 9. november 2014 mod betaling indgå aftale om tilkøb af YouSee Film & Serier. Oplysning om, hvilke tjenester og abonnementsformer, der giver adgang til tilkøb YouSee Film & Serier, og oplysning om de til enhver tid gældende priser for YouSee Film & Serier kan fås ved henvendelse til YouSee. Hvis kunden tilkøber YouSee Film & Serier modtager kunden ordrebekræftelse herom.

En aftale om YouSee Film & Serier giver kunden adgang til at foretage videostreaming af et udvalg af film og serier, som stilles til rådighed for kunden til visning på bl.a. computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af film og serier i YouSee Film & Serier er nærmere beskrevet på yousee.dk. YouSee kan til hver en tid og uden varsel ændre udvalget af film og serier.

Hvis aftalen om kundens adgangsgivende abonnement ophører, ophører adgangen til YouSee Film & Serier samtidig.

### **2. Brug af YouSee Film & Serier**

Brug af YouSee Film & Serier forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr. YouSee Film & Serier stilles til rådighed for kunden til visning på kundens computer via yousee.dk eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til YouSee Film & Serier via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med.

Hvis kunden abonnerer på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee (YouSee kodet tv via kabel-tv-net) eller YouSee's TVoIP-tjeneste (YouSee TV via telefonnet eller fibernet), og har adgang til en digital tv-boks fra YouSee, stilles YouSee Film og Serier endvidere til rådighed for kunden til visning på kundens tv via den digitale tv-boks. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber, og kunden abonnerer på YouSee kodet tv via kabel-tv-net, har kunden dog ikke adgang til sådan visning.

YouSee Film & Serier må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af YouSee Film & Serier kræver, at kunden identificerer sig med sit YouSee Login.

Kundens brug af YouSee Film & Serier kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Der kan maksimalt være 2 samtidige brugere af YouSee Film & Serier.

For kunder med et adgangsgivende abonnement med fast installation (bredbånd, tv eller pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd samt telefoni og/eller tv) gælder, at kunden fra installationsadressen (hjemme) kan anvende YouSee Film og Serier fra op til 2 computere samtidig. Fra andre forbindelser (ude) kan kunden anvende YouSee Film og Serier fra én computer, smartphone eller tablet. Kunden kan i øvrigt maksimalt streame i alt to film ad gangen (ude og hjemme).

For kunder med et adgangsgivende mobilabonnement (mobil eller mobilbredbånd) gælder, at kunden maksimalt kan streame én film ad gangen.

Ved brug af YouSee Film & Serier via mobildatatjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Film & Serier anvender. Streaming af en film, tv eller serie af 2 timers varighed fylder mellem 250 og 1500 MB (mellem 0,25 og 1,5 GB) afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, som er indgået før 27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Film og Serier fra kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af film og serier i Danmark.

For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af de streamede film eller serier, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 1,5 Mbit/s. YouSee tager forbehold for kvaliteten af YouSee Film & Serier, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Film & Serier, jf. pkt. 6.

Kunden må ikke benytte YouSee Film & Serier i udlandet. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til YouSee Film & Serier.

### **3. Personoplysninger**

YouSee behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse etc.) og kundens mediebrug samt kundespecifikke Facebookdata (tilkendegivelser via kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at kunne foretage korrekt opkrævning for eventuelle betalbare ydelser, 2) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 3) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug hos YouSee.

### **4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution**

Film og serier fra YouSee Film & Serier må ikke videredistribueres til tredjemand.

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af YouSee Film & Serier.

### **5. Ophavsret og misligholdelse (YouSee's lukkeret)**

Film og serier fra YouSee Film & Serier er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution, offentlig afspilning eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede film, eller hvis YouSee Film & Serier uberettiget anvendes af andre end kundens husstand, er YouSee berettiget til at

afbryde kundens adgang til YouSee Film & Serier, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar. I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

#### **6. YouSee's misligholdelse - Afslag i abonnementsafgiften**

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Film & Serier. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B. i YouSee's Generelle Vilkår.

## Tillægsvilkår for C More Light

Juni 2019

### 1. Tillægsaftalen

For aftaler om C More Light gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår) eller Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester afhængig af hvilken tjeneste, kunden abonnerer på. YouSee og TDC benævnes herefter tilsammen som 'YouSee'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for C More Light forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer, har adgang til C More Light uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af C More Light. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement, fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til C More Light. Hvis kunden har adgang til C More Light, kan kunden i visse tilfælde fravælge C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af C More Light kan fås ved henvendelse til YouSee.

En aftale om C More Light giver bl.a. kunden adgang til følgende:

- Streaming af film og serier: Adgang til at foretage videostreaming af et udvalg af film og serier, som stilles til rådighed for kunden til visning på bl.a. computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af film og serier i film og seriekataloget fra C More er nærmere beskrevet på [yousee.dk](http://yousee.dk). YouSee kan til hver en tid og uden varsel ændre udvalget af film og serier.
- Web-tv (Live-tv): C More Light giver kunden adgang, jf. pkt. 2, til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler (C More web-tv-kanaler) til visning på kundens computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Kunden kan ved henvendelse til YouSee og på [yousee.dk](http://yousee.dk) få oplyst hvilke kanaler, der er tilgængelige.

Hvis aftalen om kundens adgangsgivende abonnement ophører, ophører adgangen til C More Light samtidig.

### 2. Brug af C More Light

Det er en forudsætning for brug af C More Light, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software).

C More Light stilles til rådighed for kunden til visning på kundens computer via [yousee.dk](http://yousee.dk) eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til C More Light via [yousee.dk](http://yousee.dk) fra smartphones og tablets. På [yousee.dk](http://yousee.dk) kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med. Hvis kunden abonnerer på kodet digitalt kabeltv hos YouSee (YouSee kodet tv via kabeltv-net) eller YouSee's TVoIP-tjeneste (YouSee TV via telefonnet eller fibernet), og har adgang til en digital tv-boks fra YouSee, stilles C More Light endvidere til rådighed for kunden til visning på kundens tv via den digitale tv-boks. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er YouSee Bredbånd via telefonnet eller fiber, og kunden abonnerer på YouSee kodet tv via kabel-tv-net, har kunden dog ikke adgang til sådan visning.

C More Light må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af C More Light kræver, at kunden identificerer sig med sit YouSee Login.

Kundens brug af C More Light kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Der kan maksimalt være 2 samtidige brugere af C More Light.

For kunder med et adgangsgivende abonnement med fast installation (bredbånd, tv eller pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd samt telefoni og/eller tv) gælder, at kunden fra installationsadressen (hjemme) kan anvende C More Light fra op til 2 computere samtidig. Fra andre forbindelser (ude) kan kunden anvende C More Light fra én computer, smartphone eller tablet. Kunden kan i øvrigt maksimalt streame i alt to film ad gangen (ude og hjemme).

For kunder med et adgangsgivende mobilabonnement (mobil eller mobilbredbånd) gælder, at kunden maksimalt kan streame én film ad gangen.

Ved brug af C More Light via mobildata tjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildata tjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som C More Light anvender. Streaming af en film, tv eller serie af 2 timers varighed fylder mellem 250 og 1500 MB (mellem 0,25 og 1,5 GB) afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse.

For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af de streamede film, tv eller serier, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 1,5 Mbit/s. YouSee tager forbehold for kvaliteten af C More Light, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts – eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til C More Light, jf. pkt. 6.

Kunden må ikke benytte C More Light i udlandet. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til C More Light.

### **3. Personoplysninger**

YouSee behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse etc.) og kundens mediebrug samt kundespecifikke Facebookdata (tilkendegivelser via kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 2) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug hos YouSee.

### **4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution**

Tv, film og serier fra C More må ikke videredistribueres til tredjemand.

Kunden må ikke foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervsmæssig udnyttelse af C More Light.

### **5. Ophavsret og kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)**

TV, film og serier fra C More er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution, offentlig afspilning eller erhvervsmæssig udnyttelse af de leverede film, eller hvis C More uberettiget anvendes af andre end kundens husstand, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til C More Light, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.



## **6. YouSee's misligholdelse - Afslag i abonnementsafgiften**

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til C More Light. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B. i YouSee's Generelle Vilkår.

## **7. Ændring af C More web-tv-kanaler**

YouSee kan ændre C More web-tv-kanalernes sammensætning og antallet af kanaler. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. YouSee er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden forudgående varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for YouSee's kontrol.

Væsentlige ændringer – herunder ændringer i C More web-tv-kanalernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår – varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer, kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation.

Mindre væsentlige ændringer varsles via YouSee's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i kanalernes rækkefølge samt ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (fx HD-, analog- eller digitalformat), medmindre ændringer kan medføre, at kunden ikke kan se kanalen.

Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler kan gennemføres uden varsel.

Ved YouSee's varsling af ændringer i C More web-tv-kanalerne, kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse - opsige aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af C More web-tv-kanalerne uden forudgående varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra YouSee's skriftlige meddelelse til kunden om ændringen - at opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

I øvrigt gælder pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår.

## **Tillægsvilkår for YouSee Musik**

Juni 2019

### **1. Tillægsaftalen**

For aftaler om YouSee Musik gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår) eller Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår) afhængig af hvilken tjeneste, kunden abonnerer på. YouSee og TDC benævnes herefter tilsammen som 'YouSee'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Musik forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnementer, har automatisk adgang til YouSee Musik uden yderligere betaling. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oplyst, hvilke abonnementsformer, der giver adgang til brug af YouSee Musik. Hvis kunden abonnerer på et adgangsgivende abonnement fremgår det af abonnementsvilkårene eller tillægsvilkårene for det adgangsgivende abonnement, at kunden har adgang til 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.

YouSee Musik giver kunden adgang til at foretage streaming af musik til afspilning på kundens computer, smartphone eller tablet, jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af musik i YouSee Musik fremgår på yousee.dk, og YouSee kan til enhver tid og uden varsel ændre udvalget af musik.

Kunden opnår brugsret til den streamede musik, så længe kunden abonnerer på det adgangsgivende abonnement. Hvis aftalen om det adgangsgivende abonnement ophører, ophører kundens adgang til YouSee Musik samtidig, og brugsretten til den streamede musik bortfalder.

### **2. Brugen af YouSee Musik**

Brug af YouSee Musik forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software). Brug af YouSee Musik forudsætter endvidere, at kundens terminaludstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af YouSee Musik er nærmere beskrevet i YouSee's produktinformation.

YouSee Musik stilles til rådighed for kunden til afspilning på kundens computer via yousee.dk eller til afspilning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til YouSee Musik via yousee.dk fra smartphones og tablets. På yousee.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke styresystemer YouSee applikationer er kompatible med.

YouSee Musik må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand eller den registrerede brugers eget private brug. Kundens brug af YouSee Musik kræver, at kunden identificerer sig med et YouSee Login, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle vilkår.

Kundens brug af YouSee Musik kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme), men der kan maksimalt være én samtidig bruger af 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.

YouSee tager forbehold for kvaliteten af YouSee Musik, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af den anvendte internetforbindelse, og afhængig af udsving i kommunikationshastigheden på den anvendte internetforbindelse.

### **3. Personoplysninger**

YouSee behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse etc.) og kundens forbrug af YouSee Musik samt kundespecifikke Facebookdata (tilkendegivelser via kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på, 1) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 2) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug hos YouSee.

### **4. Ophavsret og kundens misligholdelse**

Den streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder ved distribution, offentlig afspilning, eller hvis YouSee Musik uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger, er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til tjenesten, jf. pkt. 5, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

I øvrigt gælder pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

### **5. Driftsforstyrrelser**

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts-, rettigheds- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Musik. Der ydes ikke reduktion i abonnementsafgiften i sådanne tilfælde.

I øvrigt gælder pkt. 15.B og pkt. 18 i YouSee's Generelle Vilkår.

### **6. Særligt om erhvervskundens brug af YouSee Musik**

Erhvervs kunder skal være opmærksomme på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til ansattes private brug af YouSee Musik.

## **Abonnementsvilkår for Viasat Film**

Juni 2019

### **1. Abonnementsaftalen**

Disse abonnementsvilkår gælder for aftaler om abonnement på Viasat Film, der udbydes af Viasat A/S (herefter Viasat).

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste (tv) hos YouSee A/S (herefter YouSee). Et abonnement på YouSee TVoIP-tjeneste kan være en del af YouSee's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og tv og eventuelt telefoni.

Viasat Film er en tillægspakke til abonnement på YouSee's TVoIP-tjeneste. Tillægspakken giver mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler.

YouSee varetager al kontakt til kunden på Viasats vegne. Kunden skal derfor henvende sig til YouSee i alle spørgsmål, der vedrører Viasat Film, herunder betaling, opsigelse mv.

For aftalen mellem Viasat og kunden gælder foruden nærværende vilkår de til enhver tid gældende abonnementsvilkår for YouSee's TVoIP-tjeneste (tv), som gælder i supplement til YouSee's Generelle Vilkår. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Viasat Film forud.

### **2. Aftalens parter**

Parterne i denne aftale om abonnement på tjenesten er kunden (abbonnten) og Viasat.

### **3. Priser**

Viasat fastsætter priser for Viasat Film.

### **4. Viasats misligholdelse**

Viasats ansvar er underlagt de samme begrænsninger, som YouSee's jf. pkt. 15 i YouSee's Generelle Vilkår.

Kundens henvendelse vedrørende Viasats misligholdelse skal ske til YouSee, jf. pkt. 1.

### **5. Overdragelse af abonnementsaftalen**

Viasat kan til enhver tid overdrage abonnementsaftalen til et andet selskab i Viasatkoncernen.

### **6. Opsigelse og bindingsperiode**

Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse (det vil sige 6 måneder fra leveringsdatoen). Det fremgår af ordrebekræftelsen, om der er aftalt en bindingsperiode.

Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsigelse af abonnementsaftalen til udgangen af bindingsperioden. I modsat fald fortsætter abonnementsaftalen. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden - opsigelse af aftalen med omgående virkning.

Kunden kan i øvrigt opsigelse af abonnementsaftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

Ved Viasats varsling af en ændring af tillægspakken, vilkår eller priser, jf. pkt. 7 nedenfor, kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsige abonnementsaftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

Viasat kan opsige aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse.

Viasat kan i øvrigt opsige abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel, herunder hvis Viasat ophører med at udbyde Viasat Basic eller Viasatpakken.

Hvis abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP-tjeneste opsiges af enten kunden eller af YouSee, ophører nærværende abonnementsaftale samtidig.

## **7. Ændring af vilkår, priser og tillægspakker**

Disse abonnementsvilkår samt priser og abonnementsafgifter kan ændres med et varsel på mindst 1 måned efter samme procedurer, som benyttes af YouSee, jf. pkt. 19 i YouSee's Generelle vilkår.

Viasat kan ændre tillægspakkernes sammensætning samt antallet af kanaler, funktioner og faciliteter. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. Viasat er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Viasats kontrol.

Væsentlige ændringer varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

Væsentlige ændringer, kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale med YouSee om e-kommunikation, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer i tillægspakkernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af pakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring.

Mindre væsentlige ændringer varsles via Infokanalen eller YouSee's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (HD-, analog- eller digitalformat).

Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler, kan gennemføres uden varsel.

Ved varsling af en ændring af en tillægspakke kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsige aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 6. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis Viasat som følge af forhold uden for Viasats kontrol foretager en ændring af en tillægspakke uden varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse - at opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

## **8. Tvister og klager**

I tilfælde af tvist mellem kunden og Viasat om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan kunden klage til YouSee, der videresender klagen til Viasat. Viasat træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Viasats afgørelse kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) (Forbrugerstyrelsen). Hvis Forbrugerstyrelsen ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Forbrugerstyrelsen i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed.

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

## **9. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

## **Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling**

Juni 2019

For aftaler om Automatisk Kortbetaling gælder følgende vilkår i tillæg til YouSee's Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Automatisk Kortbetaling forud.

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra YouSee vedrørende abonnement på YouSee's tjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til YouSee. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb – normalt den næstsidste hverdag i måneden. Ved Automatisk Kortbetaling er betalingsfristen minimum 3 dage efter regningsdatoen.

Tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan ske via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår, eller ved henvendelse til YouSee. Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling opkræver YouSee ikke betalingsgebyr pr. udsendt regning.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling skal kunden tilmelde sig kvittering pr. sms eller/og via e-mail, hvorefter YouSee senest 24 timer efter hver automatisk overførsel eller forsøg på automatisk overførsel vil fremsende en meddelelse pr. sms eller/og e-mail herom til kunden.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort på vegne af YouSee. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling på [mityousee.dk](http://mityousee.dk).

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og kunden ønsker at afvise betalingen af en regning, kan afvisningen ske ved henvendelse til YouSee eller i visse tilfælde via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår. Afvisningen skal ske senest dagen inden betalingsfristen.

Det er kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at betalingskortoplysningerne på [mityousee.dk](http://mityousee.dk) opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis betalingen afvises af kunden eller af kundens bank), er YouSee berettiget til at fremsende en rykker til kunden. Rykkeren fremsendes normalt pr. almindelig post. YouSee kan dog vælge at fremsende rykkeren pr. e-mail, hvis kunden er tilmeldt elektronisk kommunikation. YouSee er berettiget til at opkræve et rykkergebyr herfor, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee er berettiget til at ophæve aftalen om Automatisk Kortbetaling, hvis betalingen afvises.

Pkt. 12 om Betaling og pkt. 12.A. om Elektronisk regning i YouSee's Generelle vilkår finder endvidere anvendelse.

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

## **Kundeservice**

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

## **Teknisk hjælp**

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| Hverdage              | 08.00 – 20.00 |
| Weekend og helligdage | 08.00 – 20.00 |

YouSee A/S · CVR-nr. 40 07 52 91 · København, TV0059, 1924, CU-657.

**youSee**