

# Vilkår for HomeDuo Mobil Fiber

Juni 2019

---

**youSee**

## Kort præsentation af abonnementsvilkårene

På de næste sider kan du læse de vilkår, som gælder for din aftale med YouSee om HomeDuo Mobil Fiber. Vilkårene er sammen med prislister og de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og YouSee. Nogle af punkterne i vilkårene er særlig 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, eller hvis mobiltelefonen overlades til andre. Du skal betale for opkald, sms og forbrug af mobildata, der sker fra din mobiltelefon samt for køb af indholdstakserede tjenester. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 5.F og pkt. 6.A samt 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 HomeDuo Mobil 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 dine forbindelser, 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 Fejlrretning. Læs mere om YouSee's fejlrretning 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 dit mobilabonnement:

- 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 mobiltjenester pkt. 4.C.
- Du kan abonnere på Saldomaks, så din mobiltelefonforbindelse spærres for udgående opkald, når forbruget overskrider et beløb, som du selv bestemmer. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 5.A.
- Du skal straks meddele YouSee (telefonnummer 70 70 40 40), hvis din mobil eller SIM-kortet bliver stjålet eller bortkommer, så dit nummer kan blive tyverispærret. Hvis ikke du melder kortet stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug af telefonen op til 8000 kr. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 7.
- Dit samtaleforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Læs mere i Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder pkt. 4.

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 HomeDuo Mobil Fiber

#### 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 abonnementer 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 abonnementer leveret via YouSee's kabel-tv-net .....                                    | 26 |
| 18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester .....  | 27 |
| 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 |
| 2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL) ..... | 30 |
| 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 (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 mobiltjenester**

|  |    |
|--|----|
| 1. Abonnementsaftalen .....  | 36 |
| 2. Dækningsområde og mobildatahastigheder .....                        | 37 |
| 3. Forbrugstaksering af samtaler mv. ....                              | 37 |
| 3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering .....                   | 37 |
| 3.B. Forbrug i udlandet (Roaming) .....                                | 38 |
| 4. Telefonnummer .....   | 38 |
| 4.A. Nummertildeling .....   | 38 |
| 4.B. Nummerportering.....  | 39 |
| 4.C. Nummeroplysningsdata .....  | 39 |
| 4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112 .....                    | 40 |
| 5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse) .....   | 40 |
| 5.A. Valgfri tillægsydelser .....                                      | 40 |
| 5.B. Udlandsvogter .....   | 41 |
| 5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer) .....                | 41 |
| 5.D. Sms og mms .....  | 42 |
| 5.E. Viderestilling .....  | 42 |
| 5.F. Indholdstakserede tjenester .....                                 | 42 |
| 5.G. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik) .....                | 43 |
| 6. Mobildata-tjenester .....   | 43 |
| 6.A. Generelt om YouSee's mobildata-tjenester - forbrugstaksering..... | 43 |
| 6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark .....                  | 44 |
| 6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming) .....   | 45 |
| 6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildata-tjenester .....              | 45 |
| 6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildata-tjenester .....      | 45 |
| 6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildata-tjenester.....         | 46 |
| 7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet .....                   | 46 |
| 7.A. SIM-kortet .....  | 46 |
| 7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9 .....                    | 47 |
| 8. YouSee Konto (Betalingskonto) og Forbrugskontrol .....              | 48 |
| 8.A. Automatisk Betaling med betalingskort (YouSee Konto) .....        | 49 |
| 8.B. Kontomanager .....  | 50 |
| 9. Betaling .....  | 50 |
| 10. Opsigelse .....  | 50 |
| 11. Ikrafttrædelse .....   | 50 |

### **Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder:**

**YouSee 1 Time + 1 GB**

**YouSee 1 Time + 1 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee 8 Timer + 2 GB**

**YouSee 8 Timer + 2 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee 10 Timer + 4 GB**

**YouSee 10 Timer + 4 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 5 GB**

**YouSee Fri Tale + 5 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 10 GB**

**YouSee Fri Tale + 10 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 25 GB**

**YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee Konto) ..... 51**

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Tillægsaftalen .....   | 51        |
| 1.A. YouSee Konto (betalingskonto) .....                                | 52        |
| 2. Elektronisk kommunikation.....                                       | 53        |
| 2.A. Elektronisk kommunikation for kunder med regning .....             | 53        |
| 2.B. Elektronisk kommunikation for kunder med YouSee Konto .....        | 54        |
| 3. Mobildata hastighed .....  | 54        |
| 4. Taksering af samtaler (minuttaksering) .....                         | 54        |
| 5. Inkluderet tale .....  | 54        |
| 6. Fri Tale .....   | 55        |
| 7. Fri sms og mms .....   | 55        |
| 8. Inkluderet Data .....  | 56        |
| 9. Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB og Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB ..... | 56        |
| 9.1. Fri Tale i EU til danske numre og EU-numre .....                   | 57        |
| 9.2. Fri sms og mms i EU til danske numre og EU-numre .....             | 57        |
| 9.3. EU-datapakker .....  | 57        |
| 10. Datadeling .....  | 58        |
| 11. Ekstraabonnement .....  | 58        |
| 12. Dobbelt Data med YouSee Bredbånd .....                              | 59        |
| 13. Saldokontrol (Saldomax) .....                                       | 59        |
| <b>Tillægsvilkår for YouSee Film &amp; Serier .....</b>                 | <b>60</b> |
| <b>Tillægsvilkår for C More Light .....</b>                             | <b>63</b> |
| <b>Tillægsvilkår for YouSee Musik .....</b>                             | <b>66</b> |
| <b>Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling .....</b>                  | <b>68</b> |

## **Tillægsvilkår for HomeDuo Mobil Fiber**

Juni 2019

### **1. Tillægsaftalen**

For aftale om HomeDuo Mobil Fiber gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester med tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om HomeDuo Mobil Fiber forud.

En aftale om HomeDuo Mobil Fiber omfatter følgende:

- Abonnement på Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber) med den aftalte hastighed.
- Abonnement på YouSee's mobiltjenester i den aftalte abonnementsform, jf. pkt. 2 samt særskilte tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder.
- Adgang til C More Light samt YouSee Film & Serier, hvis aftalen om HomeDuo Mobil 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 HomeDuo Mobil Fiber er indgået før 9. november 2014, jf. pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.
- Adgang til SamleFordel uden beregning for kunder oprettet før den 23. november 2015, jf. pkt. 3 samt særskilte tillægsvilkår for SamleFordel.
- Aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 4.

Indholdet af HomeDuo Mobil Fiber er nærmere beskrevet i produktbladet herfor.

En aftale om HomeDuo Mobil Fiber kan kun indgås af privatkunder eller mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.A i YouSee's Generelle Vilkår.

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

### **2. Kundens valg af mobilabonnement**

Kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester, som indgår i aftalen om HomeDuo Mobil Fiber, oprettes som udgangspunkt i følgende abonnementsform, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabonnementer til privatkunder:

- YouSee 10 Timer + 4 GB (for kunder oprettet den 27. juni 2016 eller senere)
- YouSee 8 Timer & 2 GB Basis (for kunder oprettet i perioden den 23. november 2015 til 26. juni 2016),
- YouSee 6 Timer + 1 GB (for kunder oprettet i perioden den 8. juni 2015 til 22. november 2015),
- YouSee Mobil 3 Timer Basis (for kunder oprettet i perioden den 10. november 2014 til 7. juni 2015),
- YouSee Mobil 4 Timer (for kunder oprettet i perioden 15. juli 2013 til 9. november 2014) eller
- Mobil 2 Timer (for kunder oprettet før 15. juli 2013).

Kunden kan alternativt – mod betaling af en tillægspris - vælge et af YouSee's andre standardabonnementer på YouSee's mobiltjenester til privatkunder. Oplysning om hvilke standardabonnementer på YouSee's mobiltjenester, der kan indgå i en aftale om HomeDuo Mobil Fiber, samt prisen herfor kan fås ved henvendelse til YouSee.

Kunden kan desuden – mod betaling af en tillægspris – tilvælge visse moduler, som fx giver kunden mulighed for forbrug af bestemte forbrugskategorier uden betaling af forbrugstakst. En aftale om HomeDuo Mobil Fiber kan dog ikke kombineres med en aftale om Duét-modulet.

For aftaler om HomeDuo Mobil Fiber, som er oprettet før 9. november 2014, gælder i øvrigt, at modulet 'Familiefordel' altid automatisk er inkluderet i mobilabonnementet, som indgår i aftalen om YouSee HomeDuo Mobil Fiber.

### **3. SamleFordel**

For kunder oprettet før den 23. november 2015 giver en aftale om HomeDuo Mobil Fiber automatisk kunden adgang til SamleFordel uden beregning, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

### **4. 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.

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

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning. Elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

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

### **5. Hvilende abonnement**

Kunden kan bestille abonnementet på HomeDuo Mobil Fiber nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (hvilende abonnement), jf. særskilte priser og tillægsvilkår for Hvilende abonnement.

Kundens mobilabonnement, som indgår i aftalen om HomeDuo Mobil Fiber, kan dog ikke nedtages og afbrydes for senere genåbning. Hvis kunden bestiller hvilende abonnement for HomeDuo Mobil Fiber, holdes mobilabonnementet åbent i hvileperioden mod betaling af normal listepriis for det mobilabonnement, kunden har valgt, jf. pkt. 2. Den normale listepriis for mobilabonnementet oplyses på yousee.dk eller ved henvendelse til YouSee, og den normale listepriis for mobilabonnementet vil i hvileperioden for 'HomeDuo Mobil Fiber' fremgå af kundens regning.

### **6. Nummerportering – konvertering**

Hvis kunden bestiller nummerportering eksport af telefonnummeret til mobilabonnementet, som indgår i aftalen om HomeDuo Mobil Fiber, konverteres aftalen om Home Duo Mobil Fiber automatisk til følgende abonnement til YouSee's normale listepriis:

- Abonnement på Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber) med samme hastighed som i aftalen om HomeDuo Mobil Fiber.

Konverteringen sker på datoen for udløbet af opsigelses- og/eller bindingsperioden for aftalen om HomeDuo Mobil Fiber, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for HomeDuo Mobil Fiber består indtil udløbet af opsigelses- og/eller bindingsperioden for aftalen om HomeDuo Mobil Fiber, uanset om kunden har bestilt nummerportering eksport på en tidligere dato.

Kundens adgang til SamleFordel uden beregning bortfalder ved konverteringen.

## 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 (erhvervskunde), 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 (erhvervskunde), 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 (væрге, forpagter eller lignende).

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

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

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

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

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

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

### **4. Leveringstidspunkt**

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger YouSee på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i YouSee's ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for 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 prislistes 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 medieboks, som afslutter fiberstikledningen.

YouSee bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens

placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. YouSee placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/ erhvervsvirksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan YouSee vælge at anvende dette.

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

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

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

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

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsnings 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 fejlrætningsansvaret, 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 fejlrætningsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.B.a.

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

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

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

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 fejlrætningsansvaret 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 logningsbekendtgørelsen.

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

## **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/opkaldslist (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 mobiltjenester (alle abonnementsformer),
- Erhvervs-kunder med abonnement på et produkt (abonnementsform), hvor det fremgår af tillægsvilkårene for produktet, at kunden er forpligtet til at indgå aftale om e-kommunikation.

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

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

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

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

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, 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-mail-adresse.

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.

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

Hvis oprævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan oprævningsintervallet 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 oprævningsinterval.

Hvis oprævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. B, kan oprævningsintervallet 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 oprævningsinterval.

For så vidt angår oprævninger i henhold til pkt. G, dækker disse kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringssag 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 kautionsforsikringselskab, 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. Giver der ikke YouSee uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er YouSee berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

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

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

Hvis YouSee ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i YouSee's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager YouSee efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har 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 opsigte aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsigte 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 opsigte 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 - opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 tillægssydelse, som YouSee ikke er forpligtet til at udbyde, kan YouSee med et varsel på mindst 1 måned opsigte aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægssydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

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

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

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

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned opsigte 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 opsigte aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden (frikøbsbeløbet) - opsigte 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 opsigte 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 opsigte 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 - opsigte aftalen med omgående virkning.

I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **20. Tvister og klager**

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

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

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

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan YouSee's afgørelse indbringes for 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](http://yousee.dk)  
E-mail [kundeservice@yousee.dk](mailto:kundeservice@yousee.dk)

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

Telefon 70 70 90 90  
Web [tdc.dk](http://tdc.dk)

### **Den offentlige alarmtjeneste**

Telefon 112

### **YouSee A/S**

Teglholtsgade 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 installations-adressen 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 for-eningen 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 f.eks. 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 Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5. i YouSee's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), gælder det, at der 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 antennestik), 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, Mellem pakken, Fuld pakken eller Blandt 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 følge heraf.

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

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

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

## **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 f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.

- C. Kunden krænker 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 bruttonhastigheden, 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 YouSees'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 f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til YouSee's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## **10. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

## Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester

Juni 2019

### 1. Abonnementsaftalen

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

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

| Generation af mobiltjenester | Teknologi                | Teoretiske maksimale datahastigheder (download)  |
|------------------------------|--------------------------|--|
| 2G                           | GSM                      | (kun tale)   |
|                              | GPRS                     | 54 kbit/s  |
|                              | EDGE                     | 200 kbit/s   |
| 3G                           | UMTS                     | 384 kbit/s   |
|                              | UMTS/HSDPA               | 14,4 Mbit/s  |
|                              | UMTS/HSDPA+              | 21 Mbit/s<br>(forventet hastighed mellem 2 og 12 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)    |
|                              | UMTS/HSDPA+ Dual Carrier | 42 Mbit/s<br>(forventet hastighed mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)    |
| 4G                           | LTE 20 MHz               | 150 Mbit/s<br>(forventet hastighed mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt) |

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

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

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

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

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

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

## **2. Dækningsområde og mobildatahastigheder**

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af YouSee's dækningskort, som findes på yousee.dk. YouSee's mobil tjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 3G eller 4G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af YouSee's mobil data tjenester, jf. pkt. 6, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 3G- eller 4G-dækning. På YouSee's dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobil tjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder. Adgang til 4G kræver i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.

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

Den maksimale hastighed ved brug af YouSee's mobil data tjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres YouSee's mobil data tjenester med fuld adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

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

## **3. Forbrugstaksering af samtaler mv.**

### **3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering**

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

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

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

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

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

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

### **3.B. Forbrug i udlandet (Roaming)**

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

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

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") takseres på samme måde som hvis forbruget var sket i Danmark. Ved kundens forbrug i EU er YouSee dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg). Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke, datapakke eller sms/mms-pakke), kan det inkluderede forbrug på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

EU-tillægget i forbindelse med kundens forbrug af samtaler i EU og Norden beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) dog således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af øvrige samtaler i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

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

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

## **4. Telefonnummer**

### **4.A. Nummertildeling**

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

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

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

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

## 4.B. Nummerportering

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

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

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

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

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

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med YouSee er kunden berettiget til at få overført telefonnummeret til kundens nye udbyder (nummerportering eksport). Ved nummerportering eksport, skal kundens opsigelse ske via kundens nye udbyder. YouSee opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

## 4.C. Nummeroplysningsdata

YouSee tildele kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 4.A. Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i YouSee's offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (YouSee's kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

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

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

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

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

#### **4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112**

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

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

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

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

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

#### **5.A. Valgfri tillægsydelser**

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdelt regning - regning opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret regning - regning specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning (Regningsstatus).
- E. Saldokontrol (Saldomax) - aftalt maksimumsbeløb på forbruget.
- F. Spærring for udgående kald.



G. Spærring for indholdstakerede tjenester, jf. pkt. 5.F.

H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakerede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905).

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 5.A.D og 5.A.E nævnte tillægsydelse, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

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

## **5.B. Udlandsvogter**

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

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

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

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

Udlandsvogter forhindrer ikke opkald via frit operatørforvalg.

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

## **5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)**

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

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

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

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

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

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

## **5.D. Sms og mms**

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

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

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

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

## **5.E. Viderestilling**

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

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

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

## **5.F. Indholdstakserede tjenester**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **5.G. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)**

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

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

Ved brug af YouSee Musik via mobildatatjenester og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Musik anvender. Når musik streames, anvender YouSee Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter. For aftaler om abonnement på YouSee's mobiltjenester, som er indgået før 27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Musik fra kundens abonnement på YouSee's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark.

## **6. Mobildatatjenester**

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

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

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

### **6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

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

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

### **6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildata-tjenester**

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

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

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

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

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

### **6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildata-tjenester**

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

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

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

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

## **6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester**

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

Hastigheden ved brug af YouSee's mobiltjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2.

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

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

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

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

## **7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet**

### **7.A. SIM-kortet**

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

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure,

der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. YouSee anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

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

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 7B.

## **7.B. 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 indså 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.

## **8. YouSee Konto (Betalingskonto) og Forbrugskontrol**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Kunden hæfter for den negative saldo, uanset om YouSee har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og YouSee kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse.

For forbrugstakserede abonnementer kan kunden bestille saldokontrol, som indebærer, at YouSee spærres abonnementet for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. umiddelbart efter, at saldoen på kundens YouSee konto bliver negativ. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens YouSee konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

Hvis saldoen på kundens YouSee konto inden for en regningsperiode bliver negativ med et beløb, der overstiger YouSee's kreditmaksimum, er YouSee umiddelbart herefter berettiget til at afbryde kundens forbindelse til mobiltjenesten, herunder så der spærres for både indgående og udgående opkald, sms, mms, mobildata mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og/eller sms. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr for spærringen. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens YouSee konto sikres, at kontoens saldo igen er 0 kr. Oplysning om YouSee's kreditmaksimum kan fås ved henvendelse til YouSee.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **8.B. Kontomanager**

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee konto, jf. pkt. 8, har kunden mulighed for at bruge kontomanager via YouSee's hjemmeside på [yousee.dk](http://yousee.dk).

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

### **9. Betaling**

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

### **10. Opsigelse**

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

### **11. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.

## **Tillægsvilkår for YouSee's standard mobilabbonementer til privatkunder:**

**YouSee 1 Time + 1 GB**

**YouSee 1 Time + 1 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee 8 Timer + 2 GB**

**YouSee 8 Timer + 2 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee 10 Timer + 4 GB**

**YouSee 10 Timer + 4 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 5 GB**

**YouSee Fri Tale + 5 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 10 GB**

**YouSee Fri Tale + 10 GB (Med YouSee Konto)**

**YouSee Fri Tale + 25 GB**

**YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee Konto)**

Juni 2016

### **1. Tillægsaftalen**

For aftale om en af ovennævnte abonnementsformer gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte tillægsvilkår forud.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee, hvilken abonnementsform aftalen omfatter.

Indholdet af ovennævnte abonnementsformer er beskrevet i skemaet i pkt. 1. Alle de ovennævnte abonnementsformer indebærer bl.a. følgende:

- Adgang til at foretage og modtage opkald (samtaler)
- Minuttaksring af samtaler, jf. pkt. 4
- Adgang til at sende og modtage sms og mms
- Adgang til at købe indholdstakserede tjenester via sms mv., jf. pkt. 5.F i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester
- Adgang til at benytte YouSee's mobil data tjenester, jf. pkt. 2 og 6 i abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester samt pkt. 3 i disse særskilte tillægsvilkår.
- Telefonsvarer (voicemail)
- Vis Nummer (se hvem der ringer), jf. pkt. 5.C i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester
- Viderestilling (få opkald viderestillet til et andet nummer), jf. pkt. 5.E i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester
- Mulighed for at ringe til udlandet
- Mulighed for at ringe i udlandet (roaming), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester
- Feriemodul (prisen for at ringe i udlandet (roaming) er inddelt i 5 priszoner, så prisen er den samme i den enkelte zone)
- Mulighed for at bruge YouSee's mobil data tjenester i udlandet (dataroaming), jf. pkt. 6.A i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil tjenester.
- Aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 2 i disse tillægsvilkår.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for YouSee's standard mobilabbonementer samt om mulighederne for at kombinere et standard mobilabonnement med YouSee's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til YouSee.

Ved forbrug af YouSee's mobil tjenester (for at foretage opkald, for at sende sms, for at benytte mobil data mv.)

opkræves normalt forbrugstakster, jf. pkt. 11 i YouSee's Generelle Vilkår. Nogle abonnementsformer inkluderer imidlertid moduler, som giver kunden mulighed for forbrug af bestemte forbrugskategorier uden betaling af forbrugstakst. Det fremgår af skemaet nedenfor, hvilke moduler og tillægsydelse, der er inkluderet i den enkelte abonnementsform (angivet med "Inkl."), og hvilke moduler og tillægsydelser, kunden kan tilvælge mod yderligere betaling (angivet med "Tilvalg"). Hvis et felt i skemaet er blankt, kan modulet ikke tilvælges.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee, hvilken abonnementsform aftalen omfatter, og hvilke moduler kunden eventuelt har tilvalgt. Moduler og tillægsydelser, som er inkluderet i den valgte abonnementsform er ikke nævnt i ordrebekræftelsen, men fremgår i skemaet nedenfor (angivet med "Inkl."). Vilklarene for de enkelte moduler fremgår af de anførte punkter i disse tillægsvilkår eller af særskilte tillægsvilkår for tillægsydelsen.

|  | <b>YouSee 1 Time + 1 GB<br/>og YouSee 1 Time + 1 GB<br/>(Med YouSee Konto)</b> | <b>YouSee 8 Timer + 2 GB<br/>og YouSee 8 Timer + 2 GB<br/>(Med YouSee Konto)</b> |
|--|--|--|
| <b>Mobildata hastighed</b> , jf. pkt. 3                                  | 4G   | 4G   |
| <b>Inkluderet tale</b> ,<br>jf. pkt. 5. Der afregnes pr. påbegyndt minut | Inkl. op til<br>1 time pr. md.   | Inkl. op til<br>8 timer pr. md.  |
| <b>Fri Tale</b> , jf. pkt. 6.  |  |  |
| <b>Fri sms og mms</b> ,<br>jf. pkt. 7                                    | Inkl.  | Inkl.  |
| <b>Inkluderet Data</b> pr. måned, jf. pkt. 8                             | Inkl. 1 GB   | Inkl. 2 GB   |
| <b>YouSee Musik</b> , jf. særskilte tillægsvilkår                        |  |  |
| <b>Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB</b> , jf. pkt. 9.                       |  |  |
| <b>Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB</b> , jf. pkt. 9.                       |  |  |
| <b>Datadeling</b> – ekstra SIM-kort til fx tablet, jf. pkt. 10.          | Tilvalg  | Tilvalg  |
| <b>Ekstraabonnement</b> , jf. pkt. 11.                                   |  |  |
| <b>Dobbelt Data med YouSee Bredbånd</b> , jf. pkt. 12.                   |  |  |

YouSee kan til enhver tid og uden varsel beslutte at lukke ovennævnte moduler for tilvalg, således at det ikke længere er muligt at tilvælge og indgå aftale om det pågældende modul.

### **1.A. YouSee Konto (betalingskonto)**

Det fremgår af navnet på abonnementet, om aftalen omfatter YouSee Konto.

Hvis aftalen omfatter YouSee Konto, gælder vilkår om betaling som beskrevet i pkt. 8 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

| <b>YouSee 10 Timer + 4 GB<br/>og YouSee 10 Timer + 4<br/>GB (Med YouSee Konto)</b> | <b>YouSee Fri Tale + 5 GB<br/>og YouSee Fri Tale + 5 GB<br/>(Med YouSee Konto)</b> | <b>YouSee Fri Tale + 10 GB<br/>og YouSee Fri Tale + 10<br/>GB (Med YouSee Konto)</b> | <b>YouSee Fri Tale + 25 GB<br/>og YouSee Fri Tale + 25<br/>GB (Med YouSee Konto)</b> |
|--|--|--|--|
| 4G   | 4G   | 4G   | 4G   |
| Inkl. op til<br>10 timer pr. md.   |  |  |  |
| Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  |
| Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  |
| Inkl. 4 GB   | Inkl. 5 GB   | Inkl. 10 GB  | Inkl. 25 GB  |
| Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  | Inkl.  |
|  |  | Inkl.  |  |
|  |  |  | Inkl.  |
| Tilvalg  | Tilvalg  | Tilvalg  | Tilvalg uden<br>ekstra betaling  |
| Tilvalg  | Tilvalg  | Tilvalg  | Tilvalg  |
| Inkl. forudsat,<br>at betingelserne i pkt. 12<br>er opfyldt.                       | Inkl. forudsat,<br>at betingelserne i pkt. 12<br>er opfyldt.                       | Inkl. forudsat,<br>at betingelserne i pkt. 12<br>er opfyldt.                         | Inkl. forudsat,<br>at betingelserne i pkt. 12<br>er opfyldt.                         |

## **2. Elektronisk kommunikation**

### **2.A. Elektronisk kommunikation for kunder med regning**

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med regning, jf. pkt. 1 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, gælder, at det er en forudsætning for aftalen, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation, hvorefter ordrebekræftelser og meddelelser om aftalen fra YouSee sendes via e-mail, jf. pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning. Elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

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

## **2.B. Elektronisk kommunikation for kunder med YouSee Konto**

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee Konto, jf. pkt. 8 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester samt pkt. 1.A. i disse tillægsvilkår, gælder, at det er en forudsætning for aftalen, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning via e-mail, hvorefter regninger, ordrebekræftelser og meddelelser om aftalen fra YouSee sendes via e-mail, jf. pkt. 10 og 12.A i YouSee's Generelle Vilkår.

Aftalen om elektronisk kommunikation er dermed en samlet aftale, der både omfatter udsendelse af elektroniske regninger og elektronisk kommunikation. Aftalen kan ikke fraviges.

I øvrigt gælder punkt 10 og 12.A. i YouSee's Generelle Vilkår.

## **3. Mobildata hastighed**

Abonnementet leveres med adgang til 4G datahastigheder, jf. skemaet i pkt. 1.

Adgang til 4G indebærer, at YouSee's mobildatatjenester leveres med fuld adgang til 4G datahastigheder i områder med 4G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

Hastigheden afhænger i øvrigt af afstanden til mast, antal samtidige brugere af masten samt kvaliteten af terminaludstyrets antenne.

I øvrigt gælder pkt. 2 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

## **4. Taksering af samtaler (minuttaksering)**

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.

I øvrigt gælder pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

## **5. Inkluderet tale**

Hvis aftalen omfatter modulet Inkluderet tale, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsavgift) - at foretage opkald i Danmark til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre i samlet det antal inkluderede timer pr. måned, som talepakken omfatter (inkluderet taletid). Størrelsen af den aftalte talepakke fremgår af skemaet i pkt. 1.

Den inkluderede taletid kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at foretage opkald inden for EU. YouSee er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) ved kundens forbrug i EU.

Ved opgørelsen af de inkluderede timers taletid, beregnes forbruget pr. påbegyndt minut. Ved opkrævning af EU-tillæg, beregnes og takseres forbruget pr. påbegyndt sekund – dog minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald, jf. Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester pkt. 3.

Uforbrugt tid overføres ikke til efterfølgende måned.

Forbrug ud over de inkluderede timer takseres med den i YouSee's prisliste til enhver tid gældende og oplyste pris, og med tillæg af EU-tillægget ved kundens forbrug i EU.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Inkluderet tale og takseres særskilt:

- Opkald fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Opkald i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU.
- Opkald i udlandet uden for EU (roaming uden for EU).
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).

## **6. Fri Tale**

Hvis aftalen omfatter modulet Fri Tale, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i Danmark til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre.

Fri Tale kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at foretage opkald inden for EU. YouSee er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) ved kunden forbrug i EU.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale og takseres særskilt:

- Opkald fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Opkald i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU.
- Opkald i udlandet uden for EU (roaming uden for EU).
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).

En aftale om modulet Fri Tale må kun anvendes til kundens eget private brug. Fri Tale må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af tale skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter YouSee's påtale – er YouSee berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

## **7. Fri sms og mms**

Hvis aftalen omfatter modulet Fri sms og mms, har kunden adgang til ubegrænset forbrug af sms og mms i Danmark uden betaling af forbrugstakst.

Fri sms og mms kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at sende sms/mms inden for EU. YouSee er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) ved kunden forbrug af sms og mms i EU.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Fri sms og mms og takseres særskilt:

- Sms/mms fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Sms/mms i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU.
- Sms/mms i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobil-tjenester.

- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).
- Indholdstakserede sms- og mms-beske­der.

Sms- og mms-beske­derne må ikke være maskinelt afsen­de, de må ikke sendes som en serie af iden­tiske beske­der til samme modtager eller modtagere, eller bruges kom­mercielt, herunder til markedsføring.

## **8. Inkluderet Data**

Hvis aftalen omfatter modulet Inkluderet Data, har kunden adgang til – uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge den mængde af mobildata i Danmark, som datapakken omfatter (inkluderet data). Størrelsen af den aftalte datapakke fremgår af skemaet i pkt. 1.

Den inkluderede datamængde kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). YouSee er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) ved kundens forbrug af mobildata i EU.

Ubrugte Mbyte overføres ikke til den efterfølgende måned.

Overskrides den aftalte datamængde, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata i Danmark nedsættes til 1 Mbit/s.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Inkluderet Data og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

Hvis aftalen omfatter modulet Inkluderet Data, må det udleverede SIM-kort og den inkluderede data udelukkende anvendes i en mobiltelefon eller tablet.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af mobildata skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter YouSee's påtale – er YouSee berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

I øvrigt gælder pkt. 6 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

## **9. Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB og Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB**

Hvis aftalen omfatter modulet Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB eller Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB, har kunden adgang til følgende:

- Fri Tale i EU til danske numre og EU-numre, jf. pkt. 9.1.
- Fri sms og mms i EU til danske numre og EU-numre, jf. pkt. 9.2.
- Én EU-datapakke inkluderet pr. måned, jf. pkt. 9.3.

Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB og Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB kan maksimalt anvendes i 30 dage pr. kalenderår.



### **9.1. Fri Tale i EU til danske numre og EU-numre**

Hvis aftalen omfatter 'Fri tale i EU til danske numre og EU-numre', har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsavgift) eller opkrævning af forbrugstakst (EU-tillæg) - at foretage opkald til og modtage opkald fra almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre samt EU-numre, når kunden opholder sig i EU-lande samt Schweiz, Norge, Island, og Liechtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU").

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale i EU til danske numre og EU-numre og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

Fri Tale i EU til danske numre og EU-numre må kun anvendes til kundens eget private brug og må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af tale i EU skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter YouSee's påtale – er YouSee berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår.

### **9.2. Fri sms og mms i EU til danske numre og EU-numre**

Hvis aftalen omfatter 'Fri sms og mms i EU til danske numre og EU-numre', har kunden adgang til ubegrænset forbrug - uden opkrævning af forbrugstakst (EU-tillæg) – af sms og mms afsendt fra EU-lande samt Schweiz, Norge, Island og Liechtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til danske mobiltelefonnumre og EU-numre. 'Fri sms og mms i EU til danske numre og EU-numre' omfatter ikke sms og mms afsendt fra Danmark til danske numre og EU-numre.

Fri sms og mms omfatter ikke indholdstakserede sms- og mms-beskeder og heller ikke forbrug via maritime teleoperatører (på skibe), og der takseres særskilt herfor.

Sms- og mms-beskederne må ikke være maskinelt afsendte, og de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

### **9.3. EU-datapakker**

Hvis aftalen omfatter modulet Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB eller Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB, har kunden adgang til – uden opkrævning af forbrugstakst (EU-tillæg) – at forbruge henholdsvis 1 GB eller 2 GB mobildata i EU samt Schweiz, Norge, Island og Liechtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). Størrelsen af den aftalte datapakke fremgår af skemaet i pkt. 1.

Når kunden har brugt den inkluderede datapakke, spærres kundens forbindelse automatisk for yderligere forbrug af dataroaming i de omfattede lande den pågældende kalendermåned – medmindre kunden via sms aktivt tilvælger yderligere forbrug. Hvis kunden tilvælger yderligere forbrug takseres kundens forbrug af mobildata i de omfattede lande i den pågældende kalendermåned pr. påbegyndt datapakke á 200 MB.

Gyldighedsperioden for såvel inkluderede som tilvalgte EU-datapakker er 30 dage fra den dag, hvor datapakken tages i brug, og ubrugt data overføres ikke. Den første nye datapakke, som tages i brug hver kalendermåned, er den inkluderede pakke, som kunden har adgang til uden betaling af forbrugstakst.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af en datapakke, beregnes forbruget pr. påbegyndt kilobyte pr. dataopkobling.

Kunden kan til hver en tid fravælge EU-datapakken hvorefter kundens forbrug af data i EU beregnes og takseres til listepriis.

YouSee sender en meddelelse pr. sms, når kunden har brugt 80 % af en datapakke, samt når datapakken er brugt op. YouSee kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser.

Ved indgåelse af aftale om køb af ekstra EU-datapakke 200 MB erstattes forbrugsloftet for dataroaming, jf. pkt. 6.A. i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester, af et forbrugsloft svarende til prisen for en datapakke 200 MB. Forbrugsloftet (prisen pr. datapakke) fremgår af YouSee's prisliste.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Rejsepakke EU Fri Tale + 1 GB eller Rejsepakke EU Fri Tale + 2 GB og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

I øvrigt gælder pkt. 6.A. i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

## **10. Datadeling**

Hvis aftalen omfatter modulet Datadeling, har kunden adgang til at forbruge den aftalte datamængde (inkluderet data, jf. pkt. 8) i Danmark på op til 3 ekstra SIM-kort med eget mobiltelefonnummer.

De ekstra SIM-kort til brug for Datadeling udleveres mod en fast månedlig abonnementsafgift til kunden i tilknytning til kundens mobilabonnement hos YouSee, jf. pkt. 1. For kunder med abonnementsformerne YouSee Fri Tale + 25 GB og YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee konto) er de ekstra SIM-kort til brug for Datadeling inkluderet som tilvalg uden ekstra betaling i abonnementet. Herefter kan kunden bruge op til den aftalte datamængde, fordelt på kundens SIM-kort til mobilabonnementet og de ekstra SIM-kort.

De ekstra SIM-kort kan kun anvendes til dataforbrug, sms og mms. De ekstra SIM-kort er spærret for tale. Medmindre andet aftales med kunden videregives nummeroplysningsdata om de ekstra SIM-kort ikke til nummeroplysningstjenester (udeladt nummer/hemmelige kundedata), jf. pkt. 4 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

Hvis kundens mobilabonnement er spærret for forbrug i udlandet (roaming), er de ekstra SIM-kort tilsvarende spærret. Kunden kan ved henvendelse til YouSee ophæve spærringen. Forbrug i udlandet (roaming) takseres særskilt, jf. pkt. 3 og 6 i Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester.

## **11. Ekstraabonnement**

Hvis aftalen omfatter én af følgende abonnementsformer (basisabonnementet):

- YouSee 10 Timer + 4 GB
- YouSee 10 Timer + 4 GB (Med YouSee Konto)
- YouSee Fri Tale + 5 GB
- YouSee Fri Tale + 5 GB (Med YouSee Konto)

- YouSee Fri Tale + 10 GB
- YouSee Fri Tale + 10 GB (Med YouSee Konto)
- YouSee Fri Tale + 25 GB
- YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee Konto)

har kunden adgang til at indgå aftale om op til 4 ekstra abonnemeter i samme abonnementsform (ekstraabbonnementet) mod betaling af månedlig abonnementsafgift for hvert ekstraabbonnement. Størrelsen af abonnementsafgiften for ekstraabbonnementerne oplyses ved henvendelse til YouSee.

Hvis aftalen om kundens basisabbonnement opsiges, konverteres et af kundens ekstraabbonemeter til basisabbonnement til normal abonnementsafgift for basisabbonnementet. Hvis aftalen om basisabbonnementet opsiges, og der kun findes ét ekstraabbonnement, bortfalder aftalen om modulet ekstraabbonnement med den virkning, at ekstraabbonnementet konverteres til et almindeligt abonnement i den samme abonnementsform, hvorefter der opkræves normal abonnementsafgift for abonnementet.

Oprettelse af ét eller flere ekstraabbonemeter i tilknytning til et basisabbonnement på YouSee Fri Tale + 25 GB eller YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee Konto) giver ikke adgang til modulet Datadeling som tilvalg uden ekstra betaling, jf. pkt. 10.

## **12. Dobbelt Data med YouSee Bredbånd**

Hvis aftalen omfatter én af følgende abonnementsformer (basisabbonnementet):

- YouSee 10 Timer + 4 GB
- YouSee 10 Timer + 4 GB (Med YouSee Konto)
- YouSee Fri Tale + 5 GB
- YouSee Fri Tale + 5 GB (Med YouSee Konto)
- YouSee Fri Tale + 10 GB
- YouSee Fri Tale + 10 GB (Med YouSee Konto)
- YouSee Fri Tale + 25 GB
- YouSee Fri Tale + 25 GB (Med YouSee Konto)

og kunden ud over basisabbonnementet tillige abonnerer på Bredbånd fra YouSee i bestemte abonnementsformer (alle teknologier), har kunden adgang til Dobbelt Data. En aftale om Dobbelt Data giver automatisk kunden adgang til at forbruge det dobbelte af den inkluderede datamængde i basisabbonnementet uden ekstra betaling.

En aftale om Dobbelt Data med YouSee Bredbånd kan maksimalt omfatte 5 mobilabbonemeter. YouSee kan til enhver tid og uden varsel indføre yderligere begrænsninger i antallet af mobilabbonemeter, som kan indgå i nye aftaler om Dobbelt Data med YouSee Bredbånd.

Oplysning om hvilke abonnementsformer af YouSee Bredbånd, der, kombineret med et adgangsgivende abonnement på YouSee's mobiltjeneste, giver adgang til Dobbelt Data med YouSee Bredbånd, kan fås ved henvendelse til YouSee.

I øvrigt gælder pkt. 8 i disse tillægsvilkår.

## **13. Saldokontrol (Saldomax)**

Hvis kunden har oprettet Saldomax, så abonnementet spærres, når det aftalte forbrugsloft er nået, vil spærringen omfatte enhver form for forbrug, herunder forbrug som ikke takseres.

## **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 erhvervsområde udnyttelse af YouSee Film & Serier.

### **5. Ophavsret og kundens 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 erhvervsområde 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. 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 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 eller til visning på kundens smartphone eller tablet via YouSee applikationer (apps). Der gives ikke adgang til C More Light 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 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 mobildatatjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten 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 erhvervmæssig 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 erhvervmæssig 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 sikkerhedsmæs-



sige 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 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 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 erhvervskunders brug af YouSee Musik**

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

## **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 (f.eks. 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 |