

Abonnementsvilkår for YouSee Tv

YouSee Play

- **YouSee Kodet Tv via kabel-tv-stikket**
- **YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)**
- **YouSee Tv via App & pc**

Maj 2023

Kort præsentation af abonnementsvilkårene

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

- For Abonnementsaftaler om YouSee Play via YouSee Tv leveres tv-signalet via fire forskellige teknologier ('telefonstik', 'kodet kabel-tv-stik', 'fiber' eller 'app og pc'). YouSee Tv med abonnementsformen YouSee Play kan ikke leveres via teknologien 'kabel-tv-stik' som ikke er kodet. Det er derfor vigtigt, at du kender din egen teknologi, når du læser vilkårene. Du kan finde din teknologi i din ordrebekræftelse, på din regning eller ved henvendelse til YouSee.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Du kan indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 10.
- 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 YouSee Tv, 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 hurtigst muligt inden for normal arbejdstid. Læs mere om YouSee's fejrløsning og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Du kan være bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder til udgangen af en måned. Din eventuelle bindingsperiode og dit opsigelsesvarsel fremgår af ordrebekræftelsen. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17 og 17A.
- Ændring af abonnementsvilkår kan varsles ved annoncering på YouSee's hjemmeside. Væsentlige ændringer varsles dog elektronisk 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 tillægssydelser, som aftalen omfatter. Deri findes vigtige vilkår om særlige forhold for de produkter, du har valgt.
- Du må ikke videredistribuere de leverede tv-kanaler til andre adresser end installationsadressen. Læs mere i Abonnementsvilkår for YouSee Tv pkt. 4.
- YouSee har mulighed for at ændre sammensætningen af tv-pakkerne, herunder at lade en eller flere kanaler udgå eller erstatte af andre. Læs mere i Abonnementsvilkår for YouSee Tv pkt. 8.
- På YouSee Tv via telefonstik vil hastigheden på din bredbåndsforbindelse falde mellem 2,5 og 24,5 mbit/s pr. tv, der er i brug. Læs mere i Abonnementsvilkår for YouSee Tv pkt. 2.C.

Ovenstående liste er kun et resumé af visse vigtige 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

Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

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

Abonnementsvilkår for YouSee Tv:

• YouSee Tv via kabel-tv-stik:

Grundpakke
Mellempakke
Fuldpakke

• YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik

YouSee Play
Minipakke

• YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)

YouSee Play
Minipakke
Grundpakke
Mellempakke
Fuldpakke

• YouSee Tv via app & pc

YouSee Play
Minipakke

1. Abonnementsaftalen	26
2. Forudsætninger.....	27
2.A. Tilslutning og forudsætninger for YouSee Tv via kabel-tv-stik	27
2.B. Digitalmodtager og forudsætninger for YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik	28
2.C. Digitalmodtager og forudsætninger for YouSee Tv via telefonnet eller fiber (TVoIP)	28
2.D. Tv via app & pc og forudsætning for YouSee Tv via app og pc	29
3. Brug af YouSee Tv på flere tv-apparater og i flere rum	29
4. Offentlig visning og videredistribution	30
5. Tillægstjenester.....	30
5.1. YouSee Musik	30
5.2. YouSee WebTV (Live-tv)	30
5.3. YouSee Premiere	30
6. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)	30
7. Kundens skift af tv-pakke	31
8. Ændring af priser, tv-pakker, funktioner og faciliteter	31
9. Ikrafttrædelse	32
Tillægsvilkår for YouSee Play	33

Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse:

1. Abonnementsaftalen	35
2. Forudsætninger	35
3. Interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start Forfra)	36
4. Video on demand fra kundens tv (Filmleje mv.)	36
4.A Filmleje via registreret betalingskort eller voucher	36
5. Pay per view-tjenester	36
6. Behandling af persondata	37
7. Leje af digital Tv-boks (Ejendomsret, ansvar og fejlretning)	37
8. Offentlig visning og videredistribution	37
9. Kundens forpligtelser	37
10. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)	38
11. Ikrafttrædelse	38

Tillægsvilkår for YouSee Web-tv (Live-tv)	39
--	-----------

Tillægsvilkår for YouSee Film & Serier	42
---	-----------

Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling	44
--	-----------

Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

April 2023

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 rabataftaler og tillægsydelse. I tilknytning til visse tillægsydelser til erhvervskunder, hvor erhvervskunden er dataansvarlig og YouSee er databehandler, gælder desuden en databehandlersaftale.

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 slutbrugerbekendtgørelsen for erhvervs-kunder

For erhvervs-kunder fraviges §§ 16 og 17 i bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, jf. § 1, stk. 5. For aftaler om abonnement på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax) oprettet før 18. marts 2021 gælder fravigelsen dog ikke.

Det er endvidere muligt for YouSee og erhvervs-kunder gennem særskilt aftale at fravige øvrige bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen. Sådanne fravigelser vil fremgå af kundens ordrebekræftelse.

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 videredistribuerer tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen. Kunden er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, også benævnt RLAN).

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 bruger/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 af kunden og adresseoplysninger

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger YouSee på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i YouSee's ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. 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 – fx fordi der ikke i forvejen eksisterer en brugbar installation og/eller stikledning på adressen – er YouSee berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

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

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

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

5.A.b. Stikledning til YouSee's kabel-tv-net (coax)

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

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

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

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

5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt

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

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

- Hvis levering sker via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL), består kabelafslutningspunktet fx af et telestik, som afslutter kobberstikledningen.

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

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

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

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

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

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

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

YouSee har drifts- og fejlreringsansvaret, 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 fejlreringsansvaret 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 fordeler 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 fejltretningsansvaret 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 kundejett 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 mobiltiltjenester 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.

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

9. Elektronisk selvbetjening (YouSee Login)

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

Kundens YouSee Login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2.A. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger. Kunden skal straks rette henvendelse til YouSee ved mistanke om andres uberettigede brug af kundens YouSee Login og adgangskode.

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

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

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

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

10. Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr

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

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

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

Privatkunder og visse erhvervs-kunder, jf. nedenfor, er forpligtet til at indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for brevpost for hvert af kundens abonnementer (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-mail-adresse skal kunden straks give YouSee meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, 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

Optræninger 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, via indbetalingskort eller via MobilePay. Betaling via MobilePay forudsætter aftale om elektronisk regning, jf. pkt. 12.A.

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

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder, 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 erhvervskunder, jf. pkt. 2.A, som har indgået aftale med YouSee før 18. marts 2021, og som har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A, kan alternativt betale gebyrfrit 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 opkrævningen 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 (månedssregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedssregning 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 uopsigelighedsperiode, 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 tele-tjenester, 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 forholdsmæssigt 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.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunde – 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, gældssanerings sag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

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

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

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

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til YouSee i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med YouSee – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med YouSee – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.

- H. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.
- I. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

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

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

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

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

13.A. Forbrugsmaksimum

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

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

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

14. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

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

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

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

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

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på YouSee's tjenester eller tillægsydelse, 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 indgå 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. 17.A.

Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen

til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden – opsige 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 opsige 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 – opsige 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 opsige 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 opsige 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.

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

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

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

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

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

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

I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

18. Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester

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

19. Ændring af vilkår og priser

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

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 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 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 prislister.

Ved YouSee's varsling af ændring af vilkår og priser kan kunden inden for én måned efter varslingen opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

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.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan YouSee's afgørelse indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web 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 18. marts 2021.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice og Support - privatkunder

Telefon 70 70 40 40

Web yousee.dk

E-mail kundeservice@yousee.dk

Kundeservice og Support - erhvervs kunder

Telefon 70 70 90 90

Web tdc.dk

Den offentlige alarntjeneste

Telefon 112

YouSee A/S

Teglholmegade 1

0900 København C

CVR 40 07 52 91

Abonnementsvilkår for YouSee Tv:

- **YouSee Tv via kabel-tv-stik:**

- Grundpakke
- Mellempakke
- Fuldpakke
- (private husstande med individuel aftale)

- **YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik**

- YouSee Play
- Minipakke

- **YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)**

- YouSee Play
- Minipakke
- Grundpakke
- Mellempakke
- Fuldpakke
- (private husstande med individuel aftale)

- **YouSee Tv via app & pc**

- YouSee Play
- Minipakke

September 2022

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på YouSee Tv 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 Tv forud.

YouSee Tv leveres via følgende net og teknologier:

- 'YouSee Tv via kabel-tv-stik' er tv-signal leveret i ukodet form via YouSee's kabel-tv-net (Coax)
- 'YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik' er tv-signal leveret i kodet form via YouSee's kabel-tv-net (Coax)
- 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber' er tv-signal i form af IP-tv leveret via YouSee's telefonnet eller fibernet. Dette kaldes også YouSee's TVoIP-tjeneste.
- 'YouSee Tv via app & pc' er tv-signal leveret via IP-teknologi (også kaldet internet).

Et abonnement på **YouSee Tv via kabel-tv-stik** omfatter følgende:

- Eventuel etablering og drift af én fast forbindelse til YouSee's kabel-tv-net (individuel tilslutning), jf. pkt. 5.A og 5.B i YouSee's Generelle Vilkår.
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler via YouSee's kabel-tv-net (ukodet). Antallet af tv-kanaler afhænger af den valgte tv-pakke eller det valgte abonnement (Grundpakke, Mellempakke, Fuldpakke). Tv-kanalerne modtages ukodet digitalt.
- Adgang til at bruge og abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Et abonnement på **YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik** omfatter følgende:

- Etablering og drift af én fast forbindelse til YouSee's kabel-tv-net (individuel tilslutning), jf. pkt. 5.A og 5.B i YouSee's Generelle Vilkår.
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler via YouSee's kodet kabel-tv-net. Antallet af tv-kanaler afhænger af den valgte tv-pakke eller det valgte abonnement (Minipakke, YouSee Play).

Adgang til at modtage kodede tv-kanaler via YouSee's kabel-tv-net sker ved brug af digitalmodtager til YouSee Tv via kabel-tv-stik (dekoder), jf. pkt. 2.B.

- Adgang til at bruge og abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Et abonnement på **YouSee Tv via telefonstik eller fiber** omfatter følgende:

- Etablering af én forbindelse til tjenesten (YouSee's TVoIP-tjeneste).
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler. Adgang til at modtage de kodede tv-kanaler sker ved brug af digitalmodtager til YouSee Tv via telefonstik eller fiber (dekoder), jf. pkt. 2.C. Antallet af tv-kanaler afhænger af den valgte tv-pakke eller det valgte abonnement. Tv-kanalerne modtages via IP-tv (TVoIP).
- Adgang til at bruge og abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Et abonnement på **YouSee Tv via app & pc** omfatter følgende:

- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler via YouSee's applikationer (apps) og web. Antallet af tv-kanaler afhænger af den valgte tv-pakke eller det valgte abonnement (Minipakke, YouSee Play)
- Adgang til at bruge og abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

De fire tv-tjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten' eller 'YouSee Tv'.

Det fremgår af ordrebekræftelsen, produktnavnet eller af tillægsvilkårene for det valgte abonnement, hvilken tv-pakke, abonnementsform og hvilken tv-tjeneste/teknologi aftalen om YouSee Tv omfatter.

2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftaler om tv via kabel-tv-stik, telefonstik eller fiber, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernetets, kabel-tv-nettets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. YouSee giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

2.A. Tilslutning og forudsætninger for YouSee Tv via kabel-tv-stik

Kunden kan enten være individuelt tilsluttet til YouSee's kabel-tv-net, jf. pkt. 5.A og 5.B i YouSee's Generelle Vilkår, eller kunden kan være tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af programforsyning fra YouSee til foreningens kabel-tv-net.

Hvis kunden er individuelt tilsluttet til YouSee's kabel-tv-net, kan kunden indgå aftale med YouSee om abonnement på en tv-pakke fra YouSee.

Oplysning om hvilke tv-pakker, der distribueres i det kabel-tv-net, hvor kunden er individuelt tilsluttet, kan fås ved henvendelse til YouSee

Hvis kunden er tilsluttet via en forening, som har indgået aftale med YouSee om levering af tv-signal fra YouSee til foreningens net, men hvor foreningen ikke har indgået kollektiv aftale med YouSee om levering af en bestemt tv-pakke til foreningens medlemmer, kan kunden indgå aftale med YouSee om abonnement på de tv-pakker fra YouSee, der udbydes i foreningens net (Minipakke, Grundpakke, Mellempakke, Fuldpakke, eller

YouSee Play). Udbuddet af tv-løsninger afhænger af, hvorvidt der er tale om kodet Tv via kabel-tv-stik eller Tv via kabel-tv-stik.

Hvis kunden er tilsluttet via en forening, som har indgået aftale med YouSee om levering af tv-signal fra YouSee til foreningens net, og hvor foreningen har indgået kollektiv aftale med YouSee om levering af en bestemt tv-pakke til foreningens medlemmer, kan kunden i visse tilfælde indgå aftale med YouSee om abonnement på en tillægspakke.

YouSee's kabel-tv-net har normalt en kapacitet, der sikrer kunden adgang til minimum 20 tv-kanaler i sin tv-pakke, når tv-signalet udsendes ukodet Tv-kanaler derudover vil normalt være betalingskanaler, der udsendes via kodet tv-signal, jf. pkt. 2.B, eller andre særlige tjenester. Antallet af tv-kanaler kan herudover variere bl.a. afhængig af den samlede kapacitet i fællesantenneanlægget og i YouSee's net.

Antallet af tv-kanaler afhænger af den valgte tv-pakke eller det valgte abonnement

2.B. Digitalmodtager og forudsætninger for YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee kodet Tv via kabel-tv-net, at kunden modtager tv-signal fra YouSee i form af minimum en Minipakke, Grundpakke eller YouSee Play. Forudsætningen om modtagelse af tv-signal kan opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på kabel-tv hos YouSee, og er individuelt tilsluttet til YouSee's kabel-tv-net, jf. pkt. 5.A og 5.B i YouSee's Generelle Vilkår.
- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på kabel-tv hos YouSee, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af tv-signal og kodet digitalt kabel-tv 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 tv-signal og kodet digitalt kabel-tv fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse enten som Minipakke, Grundpakke, Mellempakke, Fuldpakke eller YouSee Play.

Brug af kodet kabel-tv fra YouSee forudsætter, at kunden har en digitalmodtager, som enten kan være en digital tv-boks eller en digital kortlæser til YouSee Kort, som er beregnet til modtagelse af kodet tv-signal via YouSee's kabel-tv-net (dekoder). For kunder med Minipakke eller YouSee Play forudsætter brug heraf, at kunden har en digitalmodtager. Kunder med Minipakke eller YouSee Play kan ikke modtage kodet tv-signal via YouSee Kort. For digitale tv-bokse gælder Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse. Afhængig af hvilken type digitalmodtager, kunden benytter, får kunden ved aftaleindgåelsen udleveret et programkort, som giver adgang til de aftalte tv-kanaler. Det fremgår af tillægsvilkårene for det valgte produkt eller abonnement, om leje af digital tv-boks indgår i abonnementet, og om programkort udleveres til kunden.

Brug af kodet kabel-tv fra YouSee forudsætter, at kunden har et fjernsyn med en indbygget digital tuner (DVB-C).

2.C. Digitalmodtager og forudsætninger for YouSee Tv via telefonnet eller fiber (TVoIP)

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP) og for kundens adgang til de aftalte tv-kanaler, at kunden har en digitalmodtager fra YouSee i form af en digital tv-boks, som er beregnet til modtagelse af tv-signal via YouSee's telefonstik eller fiber. For den digitale tv-boks gælder Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse. YouSee udleverer tv-boksen til kunden, og YouSee har ejendomsretten til tv-boksen.

Det er endvidere en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee's TVoIP -tjeneste, at kunden har adgang til et abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (xDSL-aftalen) eller et abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet frem til installationsadressen.

Den accesforbindelse, som er en forudsætning for den forudsatte xDSL-aftale skal enten bestå af en PSTN-forbindelse eller en bærelinje til xDSL (basislinje), som kunden har indgået abonnementsaftale om.

Ved brug af YouSee Tv via telefonnet eller fiber (TVoIP) reduceres hastigheden på kundens forudsatte bredbåndsforbindelse. Download-hastigheden reduceres mellem 2,5 Mbit/s og 24,5 Mbit/s pr. tv, der er i brug til tv-visning eller optagelse.

Hastighedsreduktionen afhænger af kundens type af tv-boks, samt om kanalen eller optagelsen vises i SD, HD eller UHD. Hastigheden vil dog aldrig reduceres til under 512/128 kbit/s.

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

2.D. Tv via app & pc og forudsætning for YouSee Tv via app og pc

YouSee Tv via app & pc er tv-signal leveret via IP-teknologi og forudsætter en stabil internetforbindelse. For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af YouSee Tv, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 2,5 Mbit/s. YouSee Tv tager forbehold for kvaliteten af YouSee Tv, der kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af internetforbindelsen.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om YouSee Tv via app & pc, at kunden modtager tv-signal fra YouSee i form af en Minipakke eller YouSee Play. Kunden kan kun afspille tv-kanaler via YouSee's applikationer (apps) og web.

For tv via app på mobil og tablet gælder det, at YouSee alene understøtter de seneste versioner af iOS og Android.

For tv via pc er det en forudsætning, at din pc er af nyere dato samt at tillad-cookies-funktionen er slået til. Det er ikke muligt at se tv via browseren på mobil og tablet.

3. Brug af YouSee Tv på flere tv-apparater og i flere rum

Kundens eksisterende ekstra antennestik og ledningsføring (interne fordelingsnet, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår) fungerer som udgangspunkt ved levering af forbindelse til 'YouSee Tv via kabel-tv-net' (ukodet), så kunden kan modtage sin tv-pakke på alle tv-apparater i alle rum.

Ved levering af 'YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik' og 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber' får kunden adgang til at bruge abonnementet på ét tv-apparat med én digitalmodtager, jf. pkt. 2.B hhv. pkt. 2.C. Kunden kan mod yderligere betaling bestille ekstra digitalmodtagere med henblik på anvendelse af abonnementet på flere tv-apparater eller i flere rum (Tv i flere rum). Ved Tv i flere rum til 'YouSee kodet Tv via kabel-tv-net' kan benyttes både ekstra digitale tv-bokse og ekstra digitale kortlæsere med YouSee Kort, jf. særskilte tillægsvilkår herfor. Ekstra digitale kortlæsere med YouSee Kort kan ikke benyttes til Minipakken eller YouSee Play. Ved Tv i flere rum til 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber' kan benyttes ekstra digitale tv-bokse.

4. Offentlig visning og videredistribution

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

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via telefonnet, fiber (TVoIP) eller via app & pc gælder, at kunden ikke må foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede ydelser.

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via kabel-tv-net og YouSee kodet Tv via kabel-tv-net gælder, at hvis der på eller uden for installationsadressen ønskes adgang til at foretage offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af tv-kanalerne, kræver det, at der indgås en særlig aftale med YouSee herom.

5. Tillægstjenester

5.1. YouSee Musik

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

5.2. YouSee WebTV (Live-tv)

Et abonnement på YouSee Tv giver kunden adgang til YouSee Web tv (Live-tv) inkl. funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Web tv, dog med de undtagelser, der følger nedenfor:

- Kunder, der abonnerer på YouSee Tv via kabel-tv-net i abonnementsformen "Grundpakke" har ikke adgang til funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra.
- Kunder, der abonnerer på YouSee kodet Tv via kabel-tv-net i abonnementsformen "YouSee Kort" i tillæg til en Grundpakke har ikke adgang til funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra.

5.3. YouSee Premiere

Kunder, der abonnerer på YouSee Tv, har adgang til YouSee Premiere.

YouSee Premiere giver kunden adgang til at streame én bestemt, udvalgt lejefilm via YouSee's hjemmeside. YouSee stiller den udvalgte lejefilm til rådighed for kunden til i en måned.

Kunder, der abonnerer på en digitalmodtager fra YouSee i form af en tv-boks, har adgang til visning af filmen på kundens tv-skærm via den udleverede tv-boks.

For kunder oprettet den 8. maj 2017 og frem til d. 20. september 2022, kan YouSee Premiere fravælges mod en reduktion i abonnementsafgiften.

6. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden videredistribuerer de leverede ydelser (tv-kanaler, film mv.) til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand, jf. pkt. 4.
- B. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder, eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede tv-programmer i strid med pkt. 4 i disse vilkår.

C. Tillægstjenester, jf. pkt. 5, anvendes uberettiget af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger.

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

7. Kundens skift af tv-pakke

Kunden kan bestille skift mellem tv-pakker ved henvendelse til YouSee.

For kunder med abonnement på YouSee Tv via kabel-tv-net skal skift af tv-pakke bestilles med 14 dages varsel og mod betaling af en ændringsafgift. Oplysning om de til enhver tid gældende tv-pakkepriser kan fås ved henvendelse til YouSee.

YouSee opgør mellemværendet på tidspunktet for ændringen og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb på den næstkommende regning.

YouSee fremsender en skriftlig bekræftelse ved modtagelse af anmodningen om skift af tv-pakke.

8. Ændring af priser, tv-pakker, funktioner og faciliteter

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

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

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

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

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

Ved YouSee's varsling af ændring af tv-pakker 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 og 17.A i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af tv-pakker 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.

YouSee kan ændre i skærmdesignet, i rækkefølgen af de enkelte tv-kanaler, og i kortere perioder udsende de kanaler, som er omfattet af aftalen, ukodet, således at disse vil kunne modtages af ikke-abonnenter.

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

9. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 21. september 2022.

Tillægsvilkår for YouSee Play

September 2022

1. Tillægsaftalen

For aftaler om YouSee Play gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for YouSee Tv og 'Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte tillægsvilkår for YouSee Play forud.

YouSee Play er en fleksibel tv-løsning, hvor kunden vælger mellem forskellige pakkestørrelser med et nærmere bestemt antal point og derefter selv kan sammensætte indhold bestående af tv-kanaler og streamingtjenester. Kundens pakkevalg er fleksibelt og kunden kan således løbende op- eller nedgradere i pakkestørrelse efter behov. Kunden kan vælge mellem følgende pakkestørrelser: 10, 20, 30, 40.

Hvis kunden har valgt en pakke med 40 point, kan kunden til hver en tid tilkøbe ekstra enkeltpoint efter behov. Adgang til tilkøb af enkeltpoint gælder kun for denne pakkestørrelse.

De point, der indeholdes i de forskellige pakker bruges til at sammensætte det konkrete indhold i kundens YouSee Play tv-løsning.

Pakkestørrelsen og antallet af point fremgår af kundens ordrebekræftelse.

YouSee Play leveres via følgende net og teknologier:

- YouSee Play leveret som kodet tv-signal via kabel-tv-stik (Coax), jf. pkt. 2.A.
- YouSee Play leveret som IP-tv via telefonstik eller fiber, jf. pkt. 2.A.
- YouSee Play leveres via App & pc, jf. punkt 2.B.

En aftale om YouSee Play leveret via kabel-tv-stik (Coax) omfatter følgende:

- Abonnement på YouSee Play kodet Tv via kabel-tv-stik, jf. Abonnementsvilkår for YouSee Play.
- Adgang til at modtage og sammensætte et nærmere bestemt antal tv-kanaler og streamingtjenester. Visning af streamingtjenester på kundens tv forudsætter, at kunden har en tv-boks, jf. pkt. 2.A.
- Adgang til YouSeePlay via app og pc.

En aftale om YouSee Play leveret via telefonstik eller fiber (TVoIP) omfatter følgende:

- Abonnement på YouSee Play via telefonstik eller fiber (TVoIP), jf. Abonnementsvilkår for YouSee Tv.
- Adgang til at modtage og sammensætte et nærmere bestemt antal tv-kanaler og streamingtjenester. Visning af streamingtjenester på kundens tv forudsætter, at kunden har en tv-boks, jf. pkt. 2.A.
- Adgang til YouSeePlay via app og pc.

En aftale om YouSee Play leveret via app & pc omfatter følgende:

- Adgang til YouSee Play via app og pc.

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

2.A. YouSee Play leveret via kabel-tv-stik, telefonstik eller fiber

For kunder med et abonnement på YouSee Play kodet Tv via kabel-tv-stik, telefonstik eller fiber gælder følgende:

Brug af YouSee Play forudsætter, at kunden har en YouSee tv-boks, som er beregnet til modtagelse af tv-signal via YouSee's kabel-tv-net, telefonstik eller fiber, jf. pkt. 2.A i Abonnementsvilkår for YouSee Tv samt Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse.

For kunder med YouSee tv-boks gælder, at kunden modtager sine tv-kanaler og streamingtjenester på ét tv-apparat med én tv-boks. Kunden har i øvrigt altid adgang til det samme indhold via app og pc.

Kunden kan mod yderligere betaling bestille ekstra tv-bokse med henblik på at bruge YouSee Play på flere tv-apparater eller i flere rum jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for YouSee Tv.

For kunder, som er tilsluttet gennem et foreningsejet kabel-tv-net, er det en forudsætning for aftaler om YouSee Play, at kundens forening har indgået aftale med YouSee om levering af YouSee Play på foreningens net.

For kunder med et abonnement på YouSee Play via, telefonstik eller fiber er det en forudsætning for aftalen om YouSee Play, at kunden har adgang til et abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet eller et abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet oprettet den 8. maj 2017 eller senere.

2.B YouSee Play leveret via app & pc:

Kunder med et abonnement på YouSee Play har altid adgang til indholdet via app & pc.

Kunden modtager sine tv-kanaler og streamingtjenester via YouSee's applikationer (app) og web.

3. Kundens skift af indhold i YouSee Play

Kunden kan løbende ændre i sammensætningen af tv-kanaler og streamingtjenester i kundens YouSee Play tv-løsning. Der gælder dog den begrænsning ved tilvalg af tv-kanaler og streamingtjenester, at den tilvalgte tv-kanal eller streamingtjeneste ikke kan udskiftes i 30 dage efter tilvalget.

Levering af kundens nye tv-kanaler og streamingtjenester sker normalvis indenfor 1 time.

4. Kundens skift af antallet af point i YouSee Play

Kunden kan som en del af aftalen om YouSee Play, løbende skifte antallet af point. Ved et sådan skift, tilpasses abonnementsopkrævningen i overensstemmelse med de til enhver tid gældende priser. Oplysning om de til enhver tid gældende priser findes på YouSee's hjemmeside.

Kundens skift i antal af point effektueres normalvis indenfor 1 time.

Der er mulighed for at bestille skift i antallet af point over kundens tv-boks (YS5000), ved henvendelse til YouSee eller via app og web.

For kunder med en YS5000 tv-boks samt kunder der benytter app eller web, har kunden mulighed for, at bestille spærring således, at man kun kan ændre i pakkestørrelse ved henvendelse til YouSee.

YouSee opgør mellemværendet på tidspunktet for ændringen og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb på den næstkommende regning. YouSee fremsender en skriftlig bekræftelse ved modtagelse af anmodningen om skift af antallet af point i YouSee Play.

Vilkår for YouSee's digitale tv-bokse:

Juni 2023

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om YouSee's digitale tv-bokse gælder følgende vilkår i supplement til 'Generelle vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår)'. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee's digitalmodtagere forud.

YouSee's digitale tv-bokse benyttes til dekodning af kodede tv-signaler ved levering af 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' samt ved levering af 'YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik'. YouSee's digitale tv-bokse findes i flere varianter. Derudover giver YouSee's digitale tv-bokse kunden adgang til visse funktioner og tillægsydelser, jf. nedenfor. For kunder med abonnement på 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' er den digitale tv-boks altid inkluderet i abonnementet. For kunder med abonnement på 'YouSee kodet Tv via Kabel-tv-stik' kan den digitale tv-boks være inkluderet i kundens abonnement (leje) eller kunden kan have købt den digitale boks af YouSee.

Derudover kan kunder, der modtager ukodet tv-signal fra YouSee via kabel-tv-stik – enten via en aftale med kundens forening eller via en aftale med YouSee om 'YouSee TV via kabel-tv-stik' – indgå aftale om abonnement på en digital tv-boks (leje), som giver kunden adgang til visse funktioner og tillægstjenester, jf. nedenfor.

Disse vilkår gælder både

for brug af digitale tv-bokse, som er inkluderet i abonnement på YouSee Tv,

for brug af digitale tv-bokse, som kunden har købt af YouSee, samt

for brug af digitale tv-bokse, som kunden har lejet af YouSee.

YouSee's digitale tv-bokse giver kunden adgang til følgende funktioner og tillægsydelser:

- Mulighed for dekodning af kodede tv-signaler ved levering af 'YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP)' samt ved levering af 'YouSee kodet Tv via Kabel-tv-stik' – hvis kunden har indgået særskilt abonnementsaftale herom.
- Mulighed for at tilgå streamingtjenester – hvis kunden har indgået særskilt abonnementsaftale herom.
- Mulighed for at sætte programmer på pause, spole og optage.
- Adgang til Start Forfra, Tv-arkiv (interaktive tjenester), jf. pkt. 3.
- Adgang til Video on demand (forbrugsafregnet) via Menuen på tv-skærmen til visning på kundens tv, jf. pkt. 4. Brug af video on demand forudsætter, at kundens udstyr og installation muliggør dette, jf. pkt. 2.
- Adgang til at bestille pay per view-tjenester hos YouSee, jf. pkt. 5.

2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for brug af YouSee's digitale tv-bokse, at kunden modtager tv-signal fra YouSee.

Brug af digital tv-boks forudsætter, at kunden har et fjernsyn med enten scart- eller HDMI-indgang. For visse bokstyper vil det dog være en forudsætning, at kunden har et fjernsyn med HDMI-indgang.

Kundens adgang til at benytte video on demand, jf. pkt. 4, og interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start forfra), jf. pkt. 3, forudsætter, at tv-boksen er af en type, som muliggør dette - eksempelvis en digital HD-boks fra YouSee. Det forudsættes endvidere, at boksen kan opnå kontakt med YouSee's servere, enten via returvej i det interne fordelingsnet og anlægget på installationsadressen eller via anden internetforbindelse. YouSee installerer returvej i anlægget eller via anden internetforbindelse mod særskilt betaling. For kunder med visse typer af bokse forudsættes endvidere, at internetforbindelsen har en downloadhastighed på mindst 8 Mbit/s.

3. Interaktive tjenester (Tv-arkiv og Start Forfra)

Følgende kunder med en digital tv-boks fra YouSee har mulighed for at tilgå funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra via den udleverede tv-boks til visning på kundens tv:

- Alle kunder oprettet den 8. maj 2017 eller senere.
- Kunder med abonnement på YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik oprettet i perioden den 18. april 2016 og 7. maj 2017.
- Kunder med abonnement på YouSee Tv via telefonstik eller fiber (TVoIP).

4. Video on demand fra kundens tv (Filmleje mv.)

Et abonnement på en digital Tv-boks fra YouSee' giver kunden adgang til – mod betaling af en forbrugsafgift – at leje udvalgte film, herunder serier, via kundens digitalmodtager. Kundens digitalmodtager skal være af en type, som muliggør brug af video on demand, jf. pkt. 2. Leje af film mv. sker via fjernbetjeningen/tv-skærmen og kan ses på kundens tv.

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

Ved bestilling af film mv. sker levering umiddelbart efter, bestillingen er afsluttet, hvorefter indholdet mv. er til rådighed for kunden i mindst 24 timer. Ved bestilling af film accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder.

Film og andet indhold er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder fx ved kopiering, distribution eller offentlig afspilning af de leverede film er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til Video on demand fra kundens tv, jf. pkt. 10, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

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

YouSee kan fastsætte et beløbsmæssigt maksimum for bestilling af film og/eller stille krav om forudbetaling.

4.A Filmleje via registreret betalingskort eller voucher

For kunder med abonnement på YouSee Tv via kabel-tv-stik og YouSee kodet Tv via kabel-tv-stik i alle abonnementsformer sker bestillingen uden brug af PIN-kode. Betaling for film sker via kundens betalingskort eller en voucher. Dette gælder også kunder med en digital tv-boks på DSL/Fiber. Der kan dog være udvalgte tv-bokse, hvor det ikke vil være muligt.

5. Pay per view-tjenester

Bestilling af pay per view-tjenester sker ved opkald til YouSee's kundeservice eller via yousee.dk.

På yousee.dk findes oplysning om de pay per view-tjenester, der kan bestilles, samt om prisen for hver enkelt tjeneste.

Betaling for pay per view-tjenester sker via kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

Kunden kan fortryde bestillingen af pay per view-tjenester, indtil en time før levering af tjenesten påbegyndes. Ved brug af pay per view-tjenesten accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder, en time før levering af tjenesten påbegyndes.

Kunden kan ved skriftlig henvendelse til YouSee spørre for muligheden for at foretage bestillinger af pay per view-tjenester.

YouSee kan fastsætte et beløbsmæssigt maksimum for bestilling af pay per view-tjenester og/eller stille krav om forudbetaling.

6. Behandling af persondata

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

7. Leje af digital Tv-boks (Ejendomsret, ansvar og fejlretning)

Hvis kunden lejer den digitale tv-boks af YouSee eller hvis tv-boksen er inkluderet i kundens abonnement, finder pkt. 5.C og 5.D i YouSee's Generelle Vilkår (om tilslutningsudstyr og YouSee's ejendomsret mv.) anvendelse.

Det kan forekomme, at den udleverede boks ikke er ny. Udliveredede bokse er gennemtestet for alle funktioner.

Eventuelle krav om afslag i abonnementsafgift i forbindelse med fejl på boksen, jf. pkt. 15.B i YouSee's Generelle Vilkår, skal fremsættes over for YouSee senest 30 dage efter, at fejlen er konstateret. I modsat fald fortabes sådanne krav.

8. Offentlig visning og videredistribution

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

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via telefonnet eller fiber (TVoIP) gælder, at kunden ikke må foretage offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af de leverede ydelser.

For kunder, der abonnerer på YouSee Tv via kabel-tv-net og YouSee kodet Tv via kabel-tv-net gælder, at hvis der på eller uden for installationsadressen ønskes adgang til at foretage offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder eller erhvervmæssig udnyttelse af tv-kanalerne, kræver det, at der indgås en særlig aftale med YouSee herom.

9. Kundens forpligtelser

Kunden må kun anvende Tv-boksen og den software, der findes herpå, efter dets formål.

Efter dansk lovgivning er det strafbart at fremstille, importere, omsætte, besidde eller ændre dekodere eller andet dekodningsudstyr (herunder programkort) med det formål at give uautoriseret adgang til indholdet af en kodet radio- eller tv-udsendelse. Overtrædelser, der kommer til YouSee's kendskab, vil blive anmeldt til politiet med henblik på retsforfølgelse.

10. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

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

Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder, eller erhvervs-mæssig udnyttelse af de leverede tv-programmer og/eller digitalmodtageren samt eventuelle programkort i strid med pkt. 8 i disse vilkår.
- B. Kunden anvender tv-boksen, programkortet eller det tilhørende software i strid med denne aftale, jf. pkt. 9.
- C. Kunden forsøger at sælge tv-boksen eller et programkort.

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

I tilfælde af opsigelse af aftalen er kunden forpligtet til efter påkrav omgående at returnere programkortet til YouSee.

11. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 12. juni 2023.

Tillægsvilkår for YouSee Web-tv (Live-tv)

September 2022

1. Tillægsaftalen

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

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

En aftale om YouSee Web-tv giver kunden adgang, jf. pkt. 2, til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler (web-tv) til visning via YouSee applikationer, jf. pkt. 2.

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

Hvis kunden abonnerer på tjenester leveret via YouSee's kabel-tv-net (coax), YouSee's telefonnet (DSL) eller fibernet gælder, at YouSee Web-tv i visse tilfælde endvidere giver kunden adgang til visse udvalgte tidligere viste tv-udsendelser (Tv-arkiv) samt funktionen Start forfra: Hvis kundens adgangsgivende abonnement er tv-abonnement på Bland Selv, YouSee Play, Mellempakke eller Fuldpakke eller et abonnement på YouSee Bredbånd oprettet i perioden 6. oktober 2014 til 24. august 2015 har kunden adgang til Tv-arkiv og Start forfra. Hvis kundens adgangsgivende abonnement er et tv-abonnement på Grundpakken har kunden ikke adgang til Tv-arkiv og Start forfra, medmindre kunden abonnerer på en YouSee tv-boks.

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

2. Brugen af YouSee Web-tv

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

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

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

Kundens brug af YouSee Web-tv kan ske fra enhver forbindelse til internettet (ude og hjemme). Kunden kan være logget ind på YouSee Web-tv på op til 5 enheder af gangen. Der kan dog kun afspilles indhold fra op til 2 enheder på samme tid.

For enkelte tv-kanaler gælder det, at indhold herfra kan afspilles på mere end 2 enheder på samme tid. Nærmere oplysning om, hvilke kanaler denne undtagelse omfatter kan fås ved henvendelse til YouSee.

Ved brug af YouSee Web-tv via mobildata-tjenester skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildata-tjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Web-tv anvender.

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

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

3. Personoplysninger

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på YouSee.dk/privatlivspolitik.

4. Forbud mod offentlig visning og videredistribution

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

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

5. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

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

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

6. YouSee's misligholdelse – Afslag i abonnementsafgiften

Ved afbrydelse af enkeltkanaler ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften.

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

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

7. Ændring af Tv-kanaler

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

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

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

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

Ved YouSee's varsling af ændringer i kundens tv-pakke, kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – 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 tv-pakken uden forudgående varsel, er kunden berettiget til – i en periode på 14 dage regnet fra YouSee's skriftlige meddelelse til kunden om ændringen – at opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

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

Tillægsvilkår for YouSee Film & Serier

September 2022

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). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Film & Serier forud.

Kunder, som abonnerer på visse adgangsgivende abonnemeter, 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 abonnemeter 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 via YouSees applikationer (apps), jf. pkt. 2. Det til enhver tid værende udvalg af film og serier i YouSee Film & Serier er nærmere beskrevet på play.YouSee.dk. Endvidere kan informationerne findes via tv-boks og app. 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.

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.

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 uden for EU. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til YouSee Film & Serier.

3. Personoplysninger

For YouSee's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på YouSee.dk/privatlivspolitik.

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 erhvervsmæssig 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 erhvervsmæssig 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 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 betalingskort-oplysninger 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.

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 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.

I øvrigt gælder pkt. 12 om Betaling og pkt. 12.A. om Elektronisk regning i YouSee's Generelle Vilkår.

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

Vores åbningstider kan du se på [YouSee.dk/kontakt](https://www.yousee.dk/kontakt)

YouSee A/S · CVR-nr. 40 07 52 91 · København. TV0242, 2323_B. CU-789.

youSee