

Abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste

Juli 2014

Kort præsentation af abonnementsvilkårene

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

- YouSee sender alle breve og regninger til dig elektronisk til din personlige elektroniske postkasse i 'Mit YouSee'. Du får advisering via e-mail, når der er nye breve eller regninger i din elektroniske postkasse. Hvis du ændrer e-mail-adresse, skal du straks give besked til YouSee via elektronisk selvbetjening. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 3 samt i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 1.A og 12.A.
- Du skal betale regningen via Betalingservice, via Automatisk Kortbetaling eller via netbank med indbetalingskort (FIK-kode). Du kan ikke betale via papirbaseret indbetalingskort Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og 12.A.
- Du kan foretage opkald af op til to timer ad gangen (120 minutter). Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 1.
- Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at du også har abonnement på internet-adgang via kabel-tv hos YouSee, og at du modtager tv-signal fra YouSee. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefoni-tjeneste pkt. 2.
- Dine eksisterende telefonstik virker som udgangspunkt ikke, men kan tilsluttes mod betaling. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 4.
- Dine telefoner virker ikke under strømsvigt, medmindre du benytter batteribackup.
- YouSee skal videregive oplysning om dit navn, adresse og telefonnummer til alle, der ønsker det. Hvis du har hemmeligt nummer eller hemmelige kundedata (udeladt nummer), videregiver YouSee dog ikke oplysningerne. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 6.
- Du kan abonnere på Saldokontrol, så din telefonforbindelse spærres for udgående opkald, når forbruget overskrider et beløb, som du selv bestemmer. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 7.A.
- Dit samtaleforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 8.
- Du kan vælge mellem følgende abonnementsformer:
 - Ved abonnement på **Telefoni Fastpris Ekstra** kan du ringe til danske fastnetnumre og mobilnumre uden at betale forbrugsafgift. For øvrige opkald – fx opkald til udland og særtjenester – skal du betale forbrugsafgift.
 - Ved abonnement på **Telefoni Fastpris** kan du ringe til danske fastnetnumre uden at betale forbrugsafgift. For øvrige opkald – fx opkald til mobil, udland og særtjenester – skal du betale forbrugsafgift.
 - Ved abonnement på **Telefoni Forbrug** skal du betale forbrugsafgift for alle opkald.

Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 9.

- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen. Bl.a. skal du betale for alle opkald, der sker fra din telefonforbindelse, og som ikke er inkluderet i dit abonnement. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Du modtager din telefoniregning elektronisk hver måned (månedsregning). Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 3, i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og 12.A.
- YouSee lukker din telefonforbindelse, hvis din regning ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din telefonforbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen inden for normal arbejdstid. Læs mere om YouSee's fejlretning og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er du bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder fra aftalen er indgået – medmindre du benytter din fortrydelsesret. Du kan i øvrigt opsigte aftalen med en måneds varsel. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17.
- Ændring af priser og abonnementsvilkår varsles elektronisk fx ved e-mail eller ved annoncering enten i landsdækkende dagblade eller på YouSee's hjemmeside. Væsentlige ændringer varsles elektronisk. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 19.

Du skal være opmærksom på, at alle vilkårene på de næste sider 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	5
1.A	Elektronisk kommunikation	5
1.B	Fortrydelsesret for forbrugere	6
2.	Aftalens parter	7
2.A	Registrering og ændring af adresseoplysninger	7
3.	Kvalitets- og serviceniveau	8
4.	Leveringstidspunkt	8
5.	YouSee's udstyr og faste installationer	8
5.A	Fast installation og kabelafslutningspunkt	8
5.A.A	Stikledning til husejere (parcel- og rækkehuse mv.)	9
5.A.B	Stikledning til lejligheder (leje-, andels- og ejerboliger mv.)	9
5.B	Særligt om nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr	9
5.C	Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer	10
6.	Kundens udstyr og interne fordelingsnet, kundens brug af tjenesten mv.	10
7.	Nummertildeling	11
7.A	Nummerportering	11
8.	Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	12
9.	Elektronisk selvbetjening (Mit YouSee)	12
10.	Flytning	13
11.	Priser	13
12.	Betaling	13
12.A	Elektronisk regning	14
13.	Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering	15
14.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)	15
15.	YouSee's misligholdelse	17
15.A	Fejlafhjælpning	17
15.B	Afslag i abonnementsafgiften	17
15.C	Erstatningsansvar	17
15.D	Force majeure	18
16.	Overdragelse af aftalen	18
17.	Opsigelse og bindingsperiode	18
18.	Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester	19
19.	Ændring af vilkår og priser	19
20.	Tvister og klager	20
21.	Ikrafttrædelse	20
22.	Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	20

Abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste

1.	Abonnementsaftalen	21
2.	Forudsætning om kabel-tv og internetadgang	21
3.	Meddelelser mellem parterne – elektronisk kommunikation	22
4.	Eksisterende telefonstik (interne net)	22
5.	Særligt om Gør det selv-installation	22
6.	Nummeroplysningsdata	22
7.	Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)	23
7.A	Valgfri tillægsydelse	23
7.B	Voksenspærring Udland	24
7.C	Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	24
8.	Minuttaksering	24
9.	Telefoni Fastpris Ekstra, Telefoni Fastpris eller Telefoni Forbrug – Betaling af forbrugsafgifter	25
10.	Ikrafttrædelse	25

Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling	26
---	----

Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester

Juli 2014

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af YouSee's teletjenester og data tjenester (herefter tjenester), der udbydes af YouSee A/S (herefter YouSee). 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 kabel-tv), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for visse produkter (abonnementsformer), tillægsydelser og rabataftaler.

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

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

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 9.

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere forbindelse til YouSee's offentlige net på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for kabel-tv-nettets geografiske dækningsområde.

Det fremgår af YouSee's ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen 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.

1.A Elektronisk kommunikation

Kunden kan indgå aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning, jf. pkt. 9, hvorefter meddelelser fra YouSee til kunden vedrørende kundens aftaler med YouSee, sendes via e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.A. Meddelelser fra YouSee omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, vilkår for abonnementsaftaler, regninger 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.

Det er en forudsætning, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommunikation og elektronisk regning. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation og elektronisk regning er YouSee berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for hvert af kundens abonnementer som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Dette gælder dog ikke for aftaler om abonnement på TDC's ip-telefonitjeneste og mobiltjeneste.

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

YouSee's elektroniske fremsendelse af de nævnte breve, regninger og meddelelser (herefter tilsammen benævnt dokumenter) sker til kundens personlige elektroniske postkasse, som findes på YouSee's hjemmeside under 'Mit YouSee' (elektronisk selvbetjening). Kunden får adgang til de nævnte dokumenter 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.

YouSee kan vælge alternativt eller som et supplement, at YouSee's elektroniske fremsendelse af de nævnte dokumenter sker pr. e-mail til kundens e-mail-adresse eller pr. sms til kundens mobiltelefonnummer. YouSee's elektroniske fremsendelse af de nævnte dokumenter vil dog primært ske til kundens personlige elektroniske postkasse på YouSee's hjemmeside.

Hvis YouSee vælger at fremsende de nævnte dokumenter elektronisk, modtager kunden ikke dokumenterne som almindelig post. YouSee kan dog frit vælge at fremsende nogle af de nævnte typer af dokumenter som almindeligt brev, uanset at andre af de nævnte typer af dokumenter fremsendes elektronisk. I en overgangsperiode kan YouSee ikke fremsende alle de nævnte typer af dokumenter elektronisk, ligesom YouSee's mulighed for at fremsende de forskellige typer af dokumenter elektronisk varierer afhængig af, hvilke tjenester kunden abonnerer på. Oplysning om, hvilke af de nævnte typer af dokumenter YouSee som udgangspunkt sender elektronisk, kan findes på YouSee's hjemmeside (yousee.dk/ekommunikation).

Dokumenter, som kunden modtager elektronisk i kundens elektroniske postkasse på YouSee's hjemmeside, 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. 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-mail-adresse og/eller mobiltelefonnummer, som er aftalt med kunden.

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.

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter også elektronisk regning, jf. pkt. 12.

1.B Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelse, priser og vilkår. 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 har accepteret, at YouSee påbegynder levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, ophører kundens fortrydelsesret dog allerede, når YouSee påbegynder leveringen, jf. pkt. 4.

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.

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

2.A Registrering og ændring af adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed, 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 løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med YouSee.

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

Kunden skal endvidere oplyse eventuel særskilt adresse, hvortil betalingsopkrævninger og 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).

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-mail-adresse, er kunden forpligtet til straks at give YouSee meddelelse herom. Hvis kunden undlader at meddele flytning, kan YouSee søge efter kunden i CPR-registret. YouSee er berettiget til at kræve omkostningerne herved dækket af kunden.

YouSee's breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. post eller pr. e-mail, jf. pkt. 1.A. 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 fejlrættigheder, 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. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved leveringer 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.A. 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

For tjenester med fast installation finder pkt. 5.A-5.C anvendelse.

5.A Fast installation og kabelafslutningspunkt

Hvis abonnementsaftalen omfatter individuel tilslutning til YouSee's kabel-tv-net, finder bestemmelserne i pkt. 5.A anvendelse.

På installationsadressen etablerer YouSee et kabelafslutningspunkt, som udgør afslutningspunktet for YouSee's offentlige net og stikledningen, jf. pkt. 5.A.A og 5.A.B. Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed. Hvis levering sker via YouSee's coaxnet, består kabelafslutningspunktet fx af det antennestik eller anden form for komponent, som afslutter coaxstikledningen. Hvis levering sker via YouSee's fibernet, består kabelafslutningspunktet af den mediebox, som afslutter fiberstikledningen.

Hvis kunden ønsker etablering af et internt fordelingsnet, etablerer YouSee dette mod særskilt betaling. Det interne fordelingsnet kan fx bestå af husforstærker, passiv fordeler samt antennestik og indvendige ledninger i installationer med mere end ét antennestik. Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for udstyr, der indgår i kundens interne fordelingsnet, og eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Hvis kunden ønsker etablering af ekstra ledningstræk mellem kabelindføring i kundens bolig/ erhvervsvirksomhed og kabelafslutningspunktet, etablerer YouSee dette mod særskilt betaling.

YouSee har drifts- og fejlretningsansvaret for kabel-tv-nettet til og med kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 15.A.

Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne fordelingsnet og ekstra indvendige ledningstræk.

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. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, anvendes dette.

Hvis kunden ønsker en anden placering af kabelafslutningspunktet end den, som YouSee har valgt, etablerer YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af kabelafslutningspunktet 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 kabelafslutningspunktets placering og ledningsføring ændret, etablerer YouSee – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for YouSee til at installere kabelafslutningspunktet 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 installationer, skal kunden sørge for.

5.A.A Stikledning til husejere (parcel- og rækkehuse mv.)

Hvis kunden bor i hus, inkluderer oprettelsesafgiften installation af stikledning (kabel) og etablering af et kabelafslutningspunkt, jf. pkt. 5.A. Indføring af stikledningen på kundens grund foretages, 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.

5.A.B Stikledning til lejligheder (leje-, andels- og ejerboliger mv.)

Hvis kunden bor i lejlighed, inkluderer oprettelsesafgiften installation af stikledning (kabel), normalt fra hovedtrappen, og etablering af et kabelafslutningspunkt, jf. pkt. 5.A.

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 Særligt om nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til YouSee's tjenester. Kunden tilslutter sit udstyr (tv, computer, teleterminaludstyret eller andre

former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til NTP, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan fx bestå af et antennestik. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangsstikket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder kabelmodem til brug for levering af internetadgang og/eller ip-telefoni eller digital modtager til brug for levering af kodet digitalt kabel-tv, opsætter YouSee mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

YouSee har ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan YouSee kræve, at kunden returnerer udstyret til YouSee.

Såfremt 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 kundefejt 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 fordelingsnet, jf. pkt. 5.A og pkt. 6, er YouSee uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne fordelingsnet. Dette gælder fx i de tilfælde hvor kundens interne fordelingsnet er indskudt mellem kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A, og NTP/tilslutningsudstyret.

5.C Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer

YouSee har ejendomsretten til alle installationer (kabler, ledninger, stik mv.) til og med det af YouSee etablerede kabelafslutningspunkt, jf. pkt. 5.A. YouSee har endvidere normalt ejendomsretten til tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.B.

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.

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, vand-skader og lynskader. Kunden skal godtgøre YouSee's tab i de nævnte tilfælde.

6. Kundens udstyr og interne fordelingsnet, kundens brug af tjenesten mv.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til YouSee's offentlige net 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 (tv, computer, teleterminaludstyret 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 fordelingsnet (fx husforstærker, passiv fordelers, indvendige ledninger og/eller ekstra antennestik ud over kabelafslutningspunktet), 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 fordelingsnet, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

7. Nummertildeling

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

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

YouSee kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

7.A Nummerportering

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

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

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

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

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

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

8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

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

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse. For telefoni- og internettjenester registreres 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 mobil-tjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer YouSee endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i YouSee's virus- og spamfiltre.

9. Elektronisk selvbetjening (Mit YouSee)

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside ved at benytte YouSee login og adgangskode. Adgangskoden til elektronisk selvbetjening bestilles på YouSee's hjemmeside ved brug af NemID eller tildes til kunden ved oprettelsen og fremgår af ordrebekræftelsen. Kundens YouSee Login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2. 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 hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden har via elektronisk selvbetjening bl.a. adgang til

- oversigter over kundens eksisterende aftaler med YouSee
- tilmelding til elektronisk kommunikation og elektronisk regning med YouSee, jf. pkt. 1.A og 12
- kundens personlige elektroniske postkasse, hvor kunden kan modtage elektroniske breve og regninger fra YouSee, hvis kunden er tilmeldt elektronisk kommunikation

For visse tjenester har kunden endvidere adgang til

- kundens regninger og regningsarkiv
- regningsspecifikation/opkaldslistes
- tilmelding til Automatisk Kortbetaling eller Betalingservice

Kunden kan endvidere bestille YouSee's tjenester, tillægsydelse og produkter via elektronisk selvbetjening. Hvis kunden foretager bestillinger via elektronisk selvbetjening, sender YouSee en ordrebekræftelse på bestillingen, jf. pkt. 1.

Hvis kunden har glemt adgangskoden til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode bestilles på YouSee's hjemmeside fx ved brug af NemID.

10. Flytning

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod betaling af ny oprettelsesafgift.

Flytning betragtes i enhver henseende som opsigelse af bestående abonnement og oprettelse af nyt abonnement. Priser og vilkår for opsigelse og oprettelse gælder derfor.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (installation af nettermineringspunkt) tilsvarende anvendelse. Hvis flytning medfører ændring af telefonnummer finder pkt. 7 tilsvarende anvendelse.

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

11. Priser

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

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

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

12. Betaling

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

Kunden skal betale sin regning på følgende måde:

- Kunden skal betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.

Kunden kan vælge at modtage regningen elektronisk (Elektronisk Selvbetjening) eller gennem e-Boks, jf. pkt. 9, og kan betale regningen via Betalingservice. Kunden kan desuden betale sin regning via netbank med indbetalingskort, Posthus m.v..

Hvis kunden ønsker at betale på andre måder end via Automatisk Kortbetaling, er YouSee berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

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. 9.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt kvartalsvis forud. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter opkræves bagud, normalt kvartalsvis. For aftaler om abonnement på YouSee's ip-telefonitjeneste gælder dog, at alle opkrævninger sker månedsvist.

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

YouSee kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte 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 teletjenester, der udbydes af YouSee, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor YouSee varetager opkrævningen på dennes vegne.

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

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

12.A Elektronisk regning

Kunden kan vælge at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 1.A. Hvis kunden vælger at modtage regningen elektronisk, sker opkrævninger via en elektronisk regning (e-regning) med angivelse af en betalingsfrist, jf. pkt. 12.

Fremsendelse af regningen sker til kundens personlige elektroniske postkasse, som findes på YouSee's hjemmeside under 'Mit YouSee' (elektronisk selvbetjening), jf. pkt. 9.

YouSee fremsender advisering til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på YouSee's hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mail-adresse, 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 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, jf. pkt. 12.

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

Hvis kunden indgår aftale om e-kommunikation og e-regning på et tidspunkt, hvor YouSee endnu ikke kan fremsende regninger elektronisk, vil YouSee orientere kunden, når YouSee begynder at fremsende elektroniske regninger. Orienteringen vil ske senest i forbindelse med den sidste regning, som fremsendes pr. almindelig post.

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 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.

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 kautionforsikringsselskab, der er godkendt af YouSee.

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

14. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

For forbrugstakserede tjenester 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.
- 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 fordelingsnet, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne fordelingsnet 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, 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 leveringen af kabel-tv medfører samtidig afbrydelse af eventuelle øvrige abonnements-tjenester, som forudsætter levering af kabel-tv, herunder abonnement på kodet digitalt kabel-tv, internetadgang og ip-telefoni.

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

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

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

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

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

15. YouSee's misligholdelse

15.A Fejlafhjælpning

YouSee afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 5, hurtigst muligt 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).

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i YouSee's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens terminaludstyr, i tilslutningsudstyr ejet af kunden eller i kundens interne fordelingsnet, jf. pkt. 5 og pkt. 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 net 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.

Fejl i tjenesten, som skyldes fejl i tilslutningsudstyr ejet af kunden eller i kundens interne fordelingsnet, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger dog ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

For abonnement på kabel-tv og abonnement på kodet digitalt kabel-tv 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 mobiltjenester 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)aftaler om kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee til en ny kunde, jf. pkt. 2. Abonnementsaftaler om internetadgang via kabel-tv hos YouSee eller om YouSee's ip-telefonitjeneste eller om YouSee's mobildata-tjenester kan 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 et gebyr herfor af den fremtidige kunde.

YouSee kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelsesperiode) 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 internetadgang via kabel-tv hos YouSee, YouSee's ip-telefonitjeneste eller YouSee's mobildata-tjenester 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 opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Ved abonnement på internetadgang via kabel-tv hos YouSee, YouSee's ip-telefonitjeneste eller YouSee's mobildata-tjenester kan kunden med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden – opsiges aftalen med omgående virkning.

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned. Ved abonnement på internetadgang via kabel-tv hos YouSee, YouSee's ip-telefonitjeneste eller YouSee's mobildata-tjenester kan kunden i øvrigt opsiges 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 – opsiges aftalen med omgående virkning.

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

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

Kunden kan derudover til enhver tid opsiges tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelse mv. med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned. For abonnementsaftaler om internetadgang via kabel-tv hos YouSee, abonnementsaftaler om YouSee's ip-telefonitjeneste og abonnementsaftaler om YouSee's mobildata-tjenester kan kunden dog opsiges tillægsaftaler med et varsel på mindst 1 måned.

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

YouSee kan i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, herunder hvis YouSee ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis YouSee helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelse, som YouSee ikke er forpligtet til at udbyde, kan YouSee opsiges aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.

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.

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

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 ned sættelser 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 prislistes.

20. Tvister og klager

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.

I tilfælde af tvist mellem kunden og YouSee om forhold, der vedrører programforsyning via kabel-tv, kan YouSee's afgørelse indbringes for Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00. Hvis Forbrugerstyrelsen ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil styrelsen i muligt omfang videregende klagen til den rette myndighed.

I tilfælde af tvist mellem kunden og YouSee om andre forhold end programforsyning, kan YouSee's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videregende klagen til den rette myndighed.

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

21. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 1. juli 2014.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice og Support

Telefon 70 70 40 40

Web yousee.dk

E-mail kundeservice@yousee.dk

Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

YouSee, Teglholtsgade 1, 0900 København C

TDC A/S, Teglholtsgade 1, 0900 København C, CVR-nr. 14 77 39 08

Abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste

Juli 2014

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på YouSee's ip-telefonitjeneste (herefter "telefonitjenesten" eller "tjenesten"), der udbydes af YouSee, gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (herefter YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste forud.

Et abonnement på telefonitjenesten omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til telefonitjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, herunder at foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos YouSee eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis YouSee har indgået aftale om samtrafik med udbydere af disse net eller tjenester. Udgående opkald afbrydes dog efter to timer (120 minutter).
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 7.

2. Forudsætning om kabel-tv og internetadgang

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen via YouSee's net, herunder at anlæg på installationsadressen er ombygget til returvej.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har abonnement på internetadgang via Kabel-tv hos YouSee, og kunden skal ved aftaleindgåelsen oplyse kundens 9-cifrede kundenummer for den forudsatte aftale.

Endvidere er det en forudsætning for den forudsatte aftale om abonnement på internetadgang via kabel-tv hos YouSee, at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Forudsætningen 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 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 internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

Hvis forudsætningen om levering af programforsyning fra YouSee og/eller abonnement på internetadgang ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen om ip-telefoni samtidig. Hvis abonnementsaftale om ip-telefoni i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår, skal kunden betale et gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

3. Meddelelser mellem parterne – elektronisk kommunikation

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden indgår aftale med YouSee om elektronisk kommunikation og elektronisk regning, jf. YouSee's Generelle Vilkår pkt. 1.A og 12.A.

4. Eksisterende telefonstik (interne net)

Levering af forbindelse til YouSee's ip-telefonitjeneste omfatter ikke tilslutning af en eventuel eksisterende intern teleinstallation med telefonstik (interne net) på installationsadressen til NTP, jf. pkt. 5.B i YouSee's Generelle Vilkår. Tilslutning af eksisterende telefonstik kan ske mod betaling.

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, er YouSee uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne net.

Hvis interne net, 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 det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. YouSee er berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten, jf. pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår, hvis kunden undlader at efterkomme krav fra YouSee om at afbryde tilslutning af interne net, der giver anledning til forstyrrelser i YouSee's offentlige net.

Hvis kunden anmelder en fejl, jf. pkt. 15.A i YouSee's Generelle Vilkår, og det viser sig, at fejlen ligger i kundens interne net, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

5. Særligt om Gør det selv-installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og YouSee indgå aftale om en Gør det selv-installation (GDS). Aftale om GDS forudsætter, at der på den ønskede installationsadresse er en tilslutning til Kabel-tv hos YouSee (et antennestik), og at kunden samtidig har eller får installeret internetadgang via Kabel-tv hos YouSee.

Ved GDS fremsender YouSee mod betaling en Gør det selv-pakke til kunden med NT-udstyr i form af et kabelmodem, jf. pkt. 5.B i YouSee's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af kabelmodemet på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af kabelmodemet foretages korrekt, således at telefonitjenesten herefter virker. YouSee er uden ansvar for om en eventuel eksisterende interne teleinstallation på installationsadressen (eksisterende telefonstik) virker efter kundens GDS-installation af kabelmodemet. Hvis kunden anmoder YouSee om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver YouSee sædvanlig betaling herfor.

Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor telefonitjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af kabelmodemet. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af kabelmodemet, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

6. Nummeroplysningsdata

YouSee tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

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

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

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

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

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

7. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

YouSee tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som fremgår af pkt. 7.A. – 7.D.

7.A Valgfri tillægsydelser

- A. Prisoplysning
- B. Takstopdelt forbrug – forbrug opdelt i takseringskategorier
- C. Specificeret forbrug – forbrug specificeret på alle opkald
- D. Saldooplysning (Regningsstatus)
- E. Saldokontrol (Saldomax) – aftalt maksimumbeløb for forbruget
- F. Spærring for udgående opkald

Oplysninger til brug for saldooplysning, jf. pkt. 7.A.D, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, fx ved opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på YouSee's hjemmeside eller ved henvendelse til YouSee få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

7.B Voksenspærring Udland

Kunden kan ikke automatisk foretage opkald til en række nærmere udvalgte lande og destinationer med høje forbrugstakster, eller hvis nummerserier bl.a. benyttes til udbud af tjenester af fx erotisk karakter (herefter Voksenspærring Udland).

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

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

7.C Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

Nummervisning er inkluderet i abonnement på telefonitjenesten. Nummervisning giver kunden mulighed for på et display at få præsenteret telefonnummeret, hvorfra der kaldes op, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Der kræves særligt terminaludstyr til brug for nummervisning.

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet.

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller hemmelige kundedata (udeladt nummer), jf. pkt. 6, etablerer YouSee permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

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

Nummervisning af indkommende kald til kunden er inkluderet i abonnement på telefonitjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Der kræves særligt terminaludstyr til brug for nummervisning.

8. Minuttaksering

Kundens forbrug af samtaler beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Opkald til særtjenester med høj minuttakst, herunder numre, der begynder med 909, beregnes og takseres også pr. påbegyndt minut.

9. Telefoni Fastpris Ekstra, Telefoni Fastpris eller Telefoni Forbrug – Betaling af forbrugsafgifter

For abonnementsformen **Telefoni Fastpris Ekstra** kan kunden uden betaling af forbrugsafgift foretage opkald til danske mobilnumre og danske fastnet-numre med undtagelse af numre, der begynder med 1 eller 90. Endvidere opkræves ikke forbrugsafgift for opkald til Voicemail eller for opkald, som be-gynder med * eller #. Ved alle andre opkald, herunder opkald til numre, der begynder med 1 eller 90, opkald til særtjenester og opkald til udlandet opkræves forbrugsafgift. Opkald til numre, der begynder med 80 takseres dog ikke.

For abonnementsformen **Telefoni Fastpris** kan kunden uden betaling af forbrugsafgift foretage opkald til danske fastnetnumre med undtagelse af numre, der begynder med 1 eller 90. Endvidere opkræves ikke forbrugsafgift for opkald til Voicemail eller for opkald, som begynder med * eller #. Ved alle andre opkald, herunder opkald til numre, der begynder med 1 eller 90, opkald til mobiltelefoner, opkald til særtjenester og opkald til udlandet opkræves forbrugsafgift. Opkald til numre, der begynder med 80 takseres dog ikke.

For abonnementsformen **Telefoni Forbrug** opkræves forbrugsafgifter for alle opkald, bortset fra opkald til numre, der begynder med 80.

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

10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft 1. juli 2014.

Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling

Maj 2013

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. Ved tilmelding til Automatisk Kortbetaling trækkes et eventuelt udestående straks fra kundens konto. Efterfølgende sker den automatiske betaling til den første dag i måneden.

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

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan 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 via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår, eller ved henvendelse til YouSee. Afvisningen skal ske senest dagen inden betalingsfristen.

Det er kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er validt og at betalingskortoplysningerne på mityousee.dk opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende, som kan forhindre automatisk kortbetaling.

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

Pkt. 12 om Betaling i YouSee's Generelle vilkår finder endvidere anvendelse.

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

Åbningstider

Kundeservice

Hverdage 08.00 – 17.30

Fredag 08.00 – 16.30

Weekend og helligdage Lukket

Support

Hverdage 08.00 – 20.00

Weekend og helligdage 10.00 – 20.00