

## Få mere information på [yousee.dk](http://yousee.dk)

### Kundeservice

Tlf. 80 80 40 40  
Hverdage 08.00 – 18.30

### Support

Tlf. 80 80 40 50  
Hverdage 08.00 – 20.00  
Weekend 12.00 – 20.00

## Abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee

August 2011

YouSee  
Teglholmsgade 1  
0900 København C

YouSee A/S · CVR-nr. 25 76 75 78 · København

## Kort præsentation af abonnementsvilkårene

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

- Internetadgang via Kabel-tv hos YouSee forudsætter, at du modtager tv-signal fra YouSee (mindst Grundpakke). Læs mere i abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee pkt. 2.
- Dit abonnement på internetadgang kan have en fair-use-grænse. Læs mere i abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee pkt. 3.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen, også hvis der er registreret en betaler eller en bruger. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Du skal betale din regning via Betalingsservice. Hvis du får regningen via e-Boks, kan du alternativt betale via netbank. Hvis du ønsker at betale på andre måder, opkræver YouSee et betalingsgebyr. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12.
- YouSee lukker for din forbindelse, hvis regningen ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din forbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen hurtigst muligt 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 normalt ved annoncering i landsdækkende dagblade. Væsentlige ændringer varsles dog skriftligt, eventuelt sammen med din regning eller som tekst på betalingsoversigten fra din bank eller PBS. 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 .....	4
1.A.	Fortrydelsesret for forbrugere .....	4
2.	Aftalens parter .....	5
2.A.	Registrering og ændring af adresseoplysninger.....	5
3.	Kvalitets- og serviceniveau .....	5
4.	Leveringstidspunkt .....	5
5.	YouSee's udstyr og faste installationer .....	6
5.A.A.	Stikledning til husejere (parcel- og rækkehuse mv.) .....	7
5.A.B.	Stikledning til lejligheder (leje-, andels- og ejerboliger mv.) .....	7
5.B.	Særligt om nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr .....	7
5.C.	Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer .....	8
6.	Kundens udstyr og interne fordelingsnet, kundens brug af tjenesten mv. ....	8
7.	Nummertildeling .....	8
7.A	Nummerportering .....	9
8.	Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata .....	9
9.	Elektronisk selvbetjening .....	10
10.	Flytning .....	10
11.	Priser .....	10
12.	Betaling .....	10
13.	Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering .....	11
14.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	11
15.	YouSee's misligholdelse .....	13
15.A.	Fejlafhjælpning .....	13
15.B.	Afslag i abonnementsafgiften .....	13
15.C.	Erstatningsansvar .....	13
15.D.	Force majeure .....	14
16.	Overdragelse af aftalen .....	14
17.	Opsigelse og bindingsperiode .....	14
18.	Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester.....	15
19.	Ændring af vilkår og priser .....	15
20.	Tvister og klager .....	16
21.	Ikrafttrædelse .....	16
22.	Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald .....	16

### Abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee

1.	Abonnementsaftalen .....	17
2.	Forudsætninger .....	17
3.	Grænse for fair brug (fair-use-grænse) .....	18
4.	Særligt om Gør det selv-installation.....	18
5.	E-mail-adresse.....	18
6.	YouSee Play .....	19
7.	Kundens ansvar .....	19
8.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	20
9.	Driftssikkerhed og ændringer af kabel-tv-nettet eller internettjenesten... ..	21
10.	Ansvar ved installation på kundens pc .....	21
11.	Ikrafttrædelse .....	21

<b>Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke .....</b>	<b>22</b>
-------------------------------------------------------	-----------

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

August 2011

### 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 (f.eks. 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. 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/tillægsydelser inden fortrydelsesfristens udløb, ophører kundens fortrydelsesret dog allerede, når YouSee påbegynder leveringen, jf. pkt. 4.

### 2. Aftalens parter

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

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

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

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

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed, 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 (f.eks. 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 adresseændring skal kunden straks 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.

### 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 arbejdsomfang 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 over-

holdelse 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 f.eks. 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 f.eks. bestå af husforstærker, passiv fordele 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 fejlreringsansvaret for kabel-tv-nettet til og med kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 15.A.

Kunden har drifts- og fejlreringsansvaret 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 (f.eks. 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. Gives 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 f.eks. 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 f.eks. 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 internet-adgang 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. Et kabelmodem som kunden selv har købt eller anskaffet skal 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 f.eks. 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, f.eks. brandskader, vandskader 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, f.eks. 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 (f.eks. hus-forstærker, passiv fordele, 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 YouSees 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 logningsbekendtgørelsen.

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

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside ved at benytte YouSee login og adgangskode, der tildeles ved oprettelsen. Disse oplysninger 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 herom.

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

Kunden kan bl.a. benytte en række af YouSee's tillægsydelser samt foretage bestillinger og køb via elektronisk selvbetjening.

Hvis kunden har glemt den oprindelige adgangskode til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode bestilles på YouSee's hjemmeside.

## 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.

Kunden skal betale regningen via Betalingsservice. Kunder, som har valgt at modtage regningen via e-Boks, kan alternativt betale via netbank med indbetalingskort. Hvis kunden ønsker at betale på andre måder, er YouSee berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Hvis betalingen sker via Betalingsservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Pengeinstitutternes Betalingsservice (PBS).

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgift opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt kvartalsvis forud. Eventuelle forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves bagud, normalt kvartalsvis.

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

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 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.

## 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 kautionsforsikringsselskab, 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 opsigte 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 (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 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

opsige 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 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 PBS. Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles 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, Amagerfælledvej 56, 2300 København S, tlf. 32 66 90 00. Hvis Forbrugerstyrelsen ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil styrelsen i muligt omfang videresende 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, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, tlf. 33 18 69 00. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videresende 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. august 2011.

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

### Kundeservice

Telefon 80 80 40 40

Web yousee.dk

E-mail kundeservice@yousee.dk

### Fejlservice

Telefon 80 80 40 50

### Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

### YouSee A/S

Teglholmegade 1

0900 København C

CVR 25 76 75 78

## Abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee

Marts 2010

### 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på internetadgang via kabel-tv (herefter 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 internetadgang via kabel-tv hos YouSee forud.

Et abonnement på internetadgang via kabel-tv hos YouSee omfatter følgende:

- Adgang til YouSee's internettjeneste via en eller flere forbindelser til YouSee's kabel-tv-net med den hastighed, som kunden har valgt.
- Mulighed for at bruge internetadgang via kabel-tv-nettet med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår, som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

### 2. Forudsætninger

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

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om internetadgang via Kabel-tv hos YouSee, at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee i form af mindst Grundpakken. 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.

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

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

Hvis forudsætningen om levering af programforsyning fra YouSee ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen om internetadgang via kabel-tv samtidig. Hvis abonnementsaftalen om internetadgang via kabel-tv 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. Grænse for fair brug (fair-use-grænse)

For levering af forbindelser med visse hastigheder gælder, at kunden kan benytte tjenesten op til en vis grænse for datatrafik målt i GB (fair-use-grænse). Fair-use-grænsen afhænger af den valgte hastighed og fremgår af produktinformationen.

Overskrides fair-use-grænsen forbeholder YouSee sig ret til at begrænse kundens brug af tjenesten uden varsel. Begrænsninger ved overskridelse af fair-use-grænsen kan fx bestå i nedsættelse af hastigheden på kundens forbindelse i travle timer (peak hours), nedsættelse af hastigheden på kundens forbindelse indtil næste månedsskifte eller begrænsninger i kundens brug af visse services, herunder brug af peer-2-peer-trafik. YouSee forbeholder sig endvidere ret til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten eller opsigte abonnementet efter forudgående varsel herom.

### 4. Særligt om Gør det selv-installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og YouSee indgå aftale om Gør det selv-installation (GDS). Aftale om GDS forudsætter, at der på den ønskede installationsadresse er en tilslutning til kabel-tv hos YouSee (et antenne-stik).

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

Det er en forudsætning for kundens gennemførelse af GDS, at denne overholder YouSee's krav til signalniveau. Ved kundens installation måler YouSee signalniveauet. Hvis signalniveauet ikke overholder de tekniske krav, vil det være nødvendigt med teknikerbistand fra YouSee for at gennemføre installationen. YouSee er ansvarlig for tilstrækkeligt signalniveau på første stikdåse eller stikdåse udpeget af YouSee.

YouSee kan opkræve betaling for teknikerbistand i forbindelse med etablering af GDS på andre stik i henhold til gældende priser.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyret foretages korrekt, så internetadgang via Kabel-tv hos YouSee herefter virker. YouSee er uden ansvar for, om kundens eventuelle andre installationer virker efter installationen. 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 internetadgang via Kabel-tv hos YouSee er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af kabelmodemmet. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af kabelmodemmet, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

### 5. E-mail-adresse

Det fremgår af YouSee's produktbeskrivelse for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektroniske postkasser med én eller flere e-mail-adresser.

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

Kunden må ikke overskride den i produktinformationen angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde mv. for e-mails.

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

### 6. YouSee Play

YouSee Play kan være inkluderet i abonnementet på internetadgang via Kabel-tv hos YouSee i visse abonnementsformer uden forbrugstaksning og med hastigheder på 2 Mbit/s og derover. Det fremgår af YouSee's produktinformation for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Play. Hvis kunden har ret til YouSee Play, kan kunden fravælge YouSee Play og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

YouSee Play giver kunden mulighed for via yousee.dk/play at foretage manuel download eller streaming af musik fra udvalgte dele af YouSee Play. Den downloadede eller streamede musik må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug. Kunden opnår brugsret til den downloadede eller streamede musik, så længe kunden abonnerer på tjenesten. Ved abonnementets ophør, bortfalder brugsretten til den downloadede eller streamede musik. Brug af YouSee Play forudsætter, at kundens udstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af YouSee Play er nærmere beskrevet i YouSee's produktinformation.

Kunden må ikke downloade eller streame musik via YouSee Play i udlandet, herunder ikke forny den licens, der automatisk knyttes til den downloadede eller streamede musik. Ved kundens krænkelse heraf kan YouSee afbryde adgangen til YouSee Play.

Den downloadede eller streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder ved distribution, offentlig afspilning eller ved brud på Digital Rights Management-licensen (DRM-licensen), eller hvis YouSee Play uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger, er YouSee berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. pkt. 8, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til YouSee Play.

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

### 7. Kundens ansvar

Kunden får ved oprettelse udleveret et kundenummer og en adgangskode til brug for blandt andet adgang til kundens internetforbindelse. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

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

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

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

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

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

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges med eller uden kundens viden til f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende.
- D. Kunden bryder Digital Rights Management-licensen (DRM-licensen) i forbindelse med brug af YouSee Play, jf. pkt. 6.
- E. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information.
- F. Kunden undlader at lade software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med YouSee's anvisninger.
- G. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

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

Når kundens forbindelser i henhold til ovenstående er afbrudt, kan YouSee opsigte abonnementsaftalen uden varsel.

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

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes ved afbrydelsen af kundens adgang til internettjenesten. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere e-mail-adresser.

Hvis levering af kabel-tv afbrydes af YouSee som følge af kundens misligholdelse af aftale om kabel-tv, jf. pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår, afbrydes adgangen til internettjenesten samtidig.

## 9. Driftssikkerhed og ændringer af kabel-tv-nettet eller internettjenesten

YouSee er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af YouSee's net og internettjeneste 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.

Indgås der i kundens område en aftale om internetadgang via YouSee mellem YouSee og en forening eller en anden juridisk enhed, som kunden er en del af, er YouSee berettiget til at tilpasse sin levering af internetadgang via kabel-tv til kunden til vilkårene i en sådan aftale. Ændringerne meddeles kunden skriftligt, jf. pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår. Såfremt kunden ikke kan acceptere ændringerne skal dette meddeles til YouSee, hvorefter aftalen mellem YouSee og kunden ophører, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

En forbindelse til YouSee's internettjeneste via kabel-tv-nettet leveres med garanteret båndbredde eller med maksimal båndbredde (best effort). For forbindelser leveret med maksimal båndbredde kan hastigheden variere bl.a. afhængig af kapaciteten i nettet, og YouSee vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.

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

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

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

## 10. Ansvar ved installation på kundens pc

Såfremt YouSee bistår med installation af internetadgang til kundens pc, sker dette på kundens eget ansvar. YouSee er endvidere ikke ansvarlig for eventuelt bortfald af garantier mv. som følge af ændringer i pc'ens opsætning.

Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester, pkt. 15.C, finder desuden anvendelse.

## 11. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft 1. marts 2010

## Tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke

---

Juli 2008

### 1. Tillægsaftalen

For aftale om YouSee Sikkerhedspakke gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-TV hos YouSee. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for YouSee Sikkerhedspakke forud.

Abonnement på YouSee Sikkerhedspakke omfatter følgende:

- Ret til at downloade og benytte YouSee Sikkerhedspakke fra YouSee's hjemmeside samt at opdatere programfiler, regler og definitioner til YouSee Sikkerhedspakke
- Adgang til at downloade og bruge af softwaren på samme licenskode for et antal pc'er i husstanden. Det fremgår af ordrebekræftelsen, på hvor mange pc'er YouSee Sikkerhedspakke må benyttes. Den software, der downloades, må ikke kopieres, videresendes, sælges, udlejes eller i øvrigt overdrages til tredjemand.

Oprettelse af abonnement på YouSee Sikkerhedspakke forudsætter, at kunden har indgået aftale om abonnement på internetadgang via Kabel-tv hos YouSee.

Abonnement på YouSee Sikkerhedspakke ophører derfor, hvis abonnementet på internetadgang via Kabel-tv hos YouSee ophører.

### 2. Fortrydelsesret

Kunden har ikke fortrydelsesret, når køb af programmet er accepteret, og når programmet derfor kan downloades af kunden, jf. lov om visse forbrugeraftaler § 18, stk. 4.

### 3. Ansvar

Kunden har med de begrænsninger, der er anført nedenfor, ret til erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger og undladelser forårsaget af YouSee eller nogen, som YouSee har ansvaret for.

Kunden gøres opmærksom på, at kunden til trods for installationen af YouSee Sikkerhedspakke ved at færdes på Internettet, ved at downloade materiale fra Internettet, eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail, løber en risiko for at kompromittere sikkerheden på sin pc, og løber en risiko for at inficere sin hardware og software med virus eller lignende. YouSee har ikke indflydelse på disse forhold og kan således ikke drages til ansvar for skader og tab opstået som følge heraf, jf. pkt. 7 i abonnementsvilkår for internetadgang via Kabel-tv hos YouSee.

YouSee er aldrig erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af tab af personlige data og installeret software og lignende, samt tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

### 4. Opsigelse

Abonnementet kan opsiges med 1 dags varsel.