

## 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 YouSee's ip-telefonitjeneste

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:

### Vigtige betalingsvilkår:

- YouSee's ip-telefonitjeneste er forudbetalt telefoni. Du skal indbetale, før du kan ringe. Når du tilmelder dig, får du tildelt en personlig betalingskonto på YouSee's hjemmeside, hvor du kan indbetale og følge med i dit forbrug.
- Du skal betale forud for dit forbrug med betalingskort over internettet.
- Ved abonnement på Telefoni Fastpris kan du ringe til danske fastnetnumre uden at betale forbrugsafgift. For øvrige opkald – f.eks. opkald til mobil, udland og særtjenester – skal du betale forbrugsafgift.
- Ved abonnement på Telefoni Fastpris Ekstra kan du ringe til danske fastnetnumre og mobilnumre uden at betale forbrugsafgift. For øvrige opkald – f.eks. opkald til udland og særtjenester – skal du betale forbrugsafgift.
- Ved abonnement på Telefoni Forbrug skal du betale forbrugsafgift for alle opkald.
- Forbrugsafgifter trækkes løbende fra din personlige betalingskonto – også selv om saldoen herved bliver negativ.
- Du modtager en regning på oprettelsesafgiften.
- Du modtager kvartalsvise regninger på abonnementsafgiften. Du skal betale regningen 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.
- Det er din pligt at sørge for, at saldoen på din personlige betalingskonto hos YouSee forbliver positiv. Hvis saldoen nærmer sig 0 kr., vil YouSee så vidt muligt sende en e-mail til dig herom.
- Hvis saldoen på din personlige betalingskonto hos YouSee bliver negativ, sender YouSee dig så vidt muligt en e-mail herom.
- YouSee er berettiget til at lukke helt eller delvist for din telefonforbindelse, hvis din regning ikke bliver betalt, eller hvis din personlige betalingskonto hos YouSee er negativ.
- Læs mere om betalingsvilkår og YouSee's lukkeret i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 9 og i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 12 og 14.

### Andre vigtige vilkår:

- Du kan foretage opkald af op til én time ad gangen. 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-telefonitjeneste pkt. 2.
- Meddelelser mellem dig og YouSee sker elektronisk og via e-mail. 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.
- Dine telefoner virker ikke under strømsvigt.
- 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.
- Dit samtaleforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Læs mere i abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste pkt. 8.
- 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.
- 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 opsige aftalen med en måneds varsel. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17.
- Ændring af priser og abonnementsvilkår varsles ved e-mail eller ved annoncering i landsdækkende dagblade. Væsentlige ændringer varsles pr. e-mail. 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.	Fortrydelsesret for forbrugere	5
2.	Aftalens parter	6
2.A.	Registrering og ændring af adresseoplysninger	6
3.	Kvalitets- og serviceniveau	6
4.	Leveringstidspunkt	6
5.	YouSee's udstyr og faste installationer	7
5.A.A.	Stikledning til husejere (parcel- og rækkehuse mv.)	8
5.A.B.	Stikledning til lejligheder (leje-, andels- og ejerboliger mv.)	8
5.B.	Særligt om nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr	8
5.C.	Ejendomsret og ansvar for YouSee's udstyr og installationer	9
6.	Kundens udstyr og interne fordelingsnet, kundens brug af tjenesten mv.	9
7.	Nummertildeling	9
7.A.	Nummerportering	10
8.	Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	10
9.	Elektronisk selvbetjening	11
10.	Flytning	11
11.	Priser	11
12.	Betaling	11
13.	Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering	12
14.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)	12
15.	YouSee's misligholdelse	14
15.A.	Fejlfhjælpning	14
15.B.	Afslag i abonnementsafgiften	14
15.C.	Erstatningsansvar	14
15.D.	Force majeure	15
16.	Overdragelse af aftalen	15
17.	Opsigelse og bindingsperiode	15
18.	Ændringer af YouSee's offentlige net og tjenester	16
19.	Ændring af vilkår og priser	16
20.	Tvister og klager	17
21.	Ikrafttrædelse	17
22.	Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	17

### Abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste

1.	Abonnementsaftalen	18
2.	Forudsætning om kabel-tv og internetadgang	18
3.	Meddelelser mellem parterne – elektronisk kommunikation	19
4.	Eksisterende telefonstik (interne net)	19
5.	Særligt om Gør det selv-installation	19
6.	Nummeroplysningsdata	20
7.	Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)	21
7.A.	Valgfri tillægsydelse	21
7.B.	Voksenspærring Udland	21
7.C.	Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	21
7.D.	Elektronisk Selvbetjening	22
8.	Minuttaksering	22
9.	Betaling af forbrugsafgifter, forbrugskontrol og YouSee's lukkeret	22
10.	Ikrafttrædelse	23

## 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 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 driftsat.

### 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 medieboks, 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 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 (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, pudsnings 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 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. 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 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 prislisten.

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

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i YouSee's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens 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 afbrydelse, 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 afbrydelse, 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

opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden – opsige aftalen med omgående virkning.

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

Ved YouSee's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsige 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 opsige 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 mobildatatjenester kan kunden dog opsige tillægsaftaler med et varsel på mindst 1 måned.

YouSee bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

YouSee kan i øvrigt opsige 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 opsige 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**

Teglholtsgade 1

0900 København C

CVR 25 76 75 78

## Abonnementsvilkår for YouSee's ip-telefonitjeneste

Januar 2011

### 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 én time.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår og pkt. 7., som udbydes under den tilsluttede central.

### 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 har en e-mail-adresse.

Meddelelser fra YouSee til kunden vedrørende abonnementsaftalen, sendes via e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen. Meddelelser fra YouSee omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, og meddelelser vedrørende abonnementsaftalen, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19 i YouSee's Generelle Vilkår. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. YouSee kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

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

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

Datoen i de tilsendte meddelelser fra YouSee kan være forskellig fra datostemplingen i kundens e-mail-postkasse. I så fald er det datoen i de tilsendte meddelelser fra YouSee, der gælder.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give YouSee meddelelse herom via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 7.D. 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.

Meddelelser fra kunden til YouSee skal som udgangspunkt ske via e-mail og YouSee's hjemmeside.

### 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 af 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 nummeroplysnings tjenester 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 nummeroplysnings tjenester 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 nummeroplysnings tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysnings tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af YouSee til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet eller teletjenester i signaleringsøjemed.

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

## 7. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

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

### 7.A. Valgfri tillægsydelse

- A. Prisoplysning
- B. Takstopdelt forbrug – forbrug opdelt i takseringskategorier
- C. Specificeret forbrug – forbrug specificeret på alle opkald
- D. Saldooplysning (Regningsstatus)
- E. Saldokontrol – automatisk spærring for forbrug, når der er registreret en saldo på kr. 0,00 på kundens konto, jf. pkt. 9.
- 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, f.eks. 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 tillægsydelse.

### 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 f.eks. 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. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret.

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.

## 7.D. Elektronisk Selvbetjening

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på YouSee's hjemmeside ved at benytte den personlige adgangskode, som kunden har valgt ved aftaleindgåelsen. Kundens udveksling af data med YouSee via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden kan bl.a. benytte følgende tillægsydelser via elektronisk selvbetjening:

- Oversigt over kundens eksisterende aftale med YouSee
- Saldooplysning (Regningsstatus)
- Takstopdelt forbrug (regningsarkiv)
- Specificeret forbrug (opkaldsliste)

Kunden har endvidere adgang til at foretage følgende bestillinger via elektronisk selvbetjening:

- Bestilling af tillægsydelser, f.eks. spærring
- Ændring af kundedata, herunder den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 3.

Hvis kunden har glemt den oprindelige adgangskode til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode oplyses til kunden via tilbageringning eller via sms, hvis kunden ved oprettelsen har givet samtykke hertil. Alternativt sender YouSee en ny kode pr. brev.

Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender YouSee en ordrebekræftelse på bestillingen til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 3.

## 8. Minuttaksering

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

## 9. Betaling af forbrugsafgifter, forbrugskontrol og YouSee's lukkeret

Oprævning af oprettelsesafgifter, abonnementsafgifter og engangsafgifter sker på regningen vedrørende den forudsatte abonnementsaftale om internetadgang via kabel-tv hos YouSee, jf. pkt. 2.

Kundens betaling for forbrug skal ske forud. Kunden får ved oprettelsen tildelt en personlig betalingskonto på YouSee's hjemmeside, og kunden kan ikke benytte telefonitjenesten til udgående opkald for kunden har indbetalt et beløb på kontoen, der kan dække løbende betaling af forbrugsafgifter.

Forbrugsafgifter og gebyrer trækkes løbende fra kundens personlige betalingskonto hos YouSee også selv om saldoen herved bliver negativ. Kunden er ved løbende indbetaling til kontoen forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen er positiv.

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. 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 via kundens personlige betalingskonto hos YouSee. Opkald til numre, der begynder med 80 takseres dog ikke.

For abonnementsformen Telefoni Fastpris Ekstra kan kunden uden betaling af forbrugsafgift foretage opkald til danske mobilnumre og danske fastnetnumre med undtagelse af numre, der begynder med 1 eller 90. Endvidere opkræves ikke forbrugsafgift for opkald til Voicemail. Ved alle andre opkald, herunder opkald til numre, der begynder med 1 eller 90, opkald til særtjenester og opkald til udlandet opkræves forbrugsafgift via kundens personlige betalingskonto hos YouSee. 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. Oprævningen af forbrugsafgifter sker via kundens personlige betalingskonto hos YouSee.

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden har et betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til YouSee via internettet. Oplysning om hvilke betalingskort, der kan benyttes til indbetaling til kundens personlige betalingskonto hos YouSee, kan fås på YouSee's hjemmeside.

Kundens personlige betalingskonto hos YouSee opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved opkald til særtjenester, kan opdateringen dog ske med yderligere forsinkelse.

Hvis saldoen på kundens betalingskonto hos YouSee er 0 kr., vil YouSee sende en meddelelse pr. e-mail til kunden herom. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at opdateringen af kundens betalingskonto sker med en vis forsinkelse, jf. ovenfor om opdateringshyppighed. Kunden hæfter for forbrug ud over det forudbetalte beløb, uanset om YouSee har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og YouSee kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse, og eventuelle følger heraf.

Hvis kundens betalingskonto hos YouSee bliver negativ, vil YouSee umiddelbart herefter spærre tjenesten for udgående opkald. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens betalingskonto hos YouSee sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

Hvis kunden misligholder sin forpligtelse til at sikre, at saldoen på kundens personlige betalingskonto hos YouSee altid er positiv, sender YouSee en besked pr. e-mail til kunden om at saldoen er negativ. Hvis kunden herefter ikke betaler, er YouSee berettiget til helt eller delvist at afbryde kundens forbindelse til telefonitjenesten, så der spærres for både indgående og udgående opkald. Dog spærres ikke for opkald til 112. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis saldoen på kundens personlige betalingskonto hos YouSee bliver negativ, er YouSee berettiget til at opkræve morarenter fra saldoen bliver negativ, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. YouSee er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkere.

Bestemmelserne om betaling og misligholdelse i pkt. 12 og pkt. 14 i YouSee's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## 10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft 1. januar 2011.