

## 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 kodet digitalt kabel-tv hos YouSee

(YouSee Plus og YouSee Kort)

Februar 2012

YouSee  
Teglholmegade 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 de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og YouSee. Nogle af punkterne i vilkårene er særligt vigtige for mange af vores kunder, og dem vil vi gerne fremhæve for dig her:

- Kodet digitalt kabel-tv forudsætter, at du modtager tv-signal fra YouSee. Læs mere i abonnementsvilkår for kodet digitalt kabel-tv hos YouSee pkt. 2.
- Du må ikke videredistribuerede leverede tv-kanaler til andre adresser end installationsadressen. Læs mere i abonnementsvilkår for kodet digitalt kabel-tv hos YouSee pkt. 5.
- YouSee kan ændre sammensætningen af ekstrapakker, herunder lade en eller flere kanaler udgå eller erstatte af andre. Læs mere i abonnementsvilkår for kodet digitalt kabel-tv hos YouSee pkt. 15.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som YouSee leverer i henhold til abonnementsaftalen. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 2.
- Du skal betale din regning via Betalingservice. 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 kodet digitalt kabel-tv, hvis regningen ikke bliver betalt. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 14.
- Hvis der opstår fejl i YouSee's net, så din forbindelse ikke virker, retter YouSee fejlen hurtigst muligt inden for normal arbejdstid. Læs mere om YouSee's fejlretning og erstatningsansvar i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 15.
- Du er bundet af din aftale med YouSee i 6 måneder til udgangen af en måned. Du kan i øvrigt opsige aftalen med et varsel på 1 måned til udgangen af en måned. Læs mere i YouSee's Generelle Vilkår pkt. 17 og i abonnementsvilkår for kodet digitalt kabel-tv hos YouSee pkt. 12.
- 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.	Sikkerhedsstilling og kreditvurdering .....	11
14.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	11
15.	YouSee's misligholdelse .....	13
15.A.	Fejlfhjælpning .....	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.	Twister og klager.....	16
21.	Ikrafttrædelse .....	16
22.	Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald .....	16

### Abonnementsvilkår for kodet digitalt kabel-tv hos YouSee (YouSee Plus og YouSee Kort)

1.	Abonnementsaftalen .....	17
2.	Forudsætninger .....	18
3.	Programkort og anvendelse på flere tv-apparater .....	18
4.	Betaling .....	19
5.	Offentlig visning og videredistribution .....	19
6.	Kundens forpligtelser .....	19
7.	Digitalmodtager .....	19
7.A.	Leje af digital boks.....	20
8.	Cinema (bestilling af film mv.) .....	20
9.	100 Film .....	21
10.	Pay per view-tjenester .....	21
11.	Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) .....	21
12.	Bindingsperiode, opsigelse og rabat .....	22
13.	Hvilende abonnement – bero .....	22
14.	Kundens skift af ekstrapakke eller ekstrakanaler .....	22
15.	YouSee's ændring af priser og ekstrapakker .....	22
16.	Ikrafttrædelse .....	23
	Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9 .....	24

## 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 (tillægs-ydelser), 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/tillægs-ydelser inden fortrydelsesfristens udløb, ophører kundens fortrydelsesret dog allerede, når YouSee påbegynder levering, 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 installations-adresse, 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 unnlader 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 arbejds omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i YouSee's ordrebekræftelse. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved leveringer der kræver ny kabling og installation er det en forudsætning for YouSee's 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 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 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 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 fordeler, 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 spamfiltere.

## 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 kautionsforsikringssselskab, 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 fejlrættigheder, 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 mobildatatjenester 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 mobildatatjenester er bindingsperioden 6 måneder fra aftaleindgåelsen.

Ved abonnement på kabel-tv hos YouSee eller kodet digitalt kabel-tv hos YouSee kan kunden med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Ved abonnement på internetadgang via kabel-tv hos YouSee, YouSee's ip-telefonitjeneste eller YouSee's mobildatatjenester 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 med-

delelse, 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 nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

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

## 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, Artagervej 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 kodet digitalt kabel-tv hos YouSee (YouSee Plus og YouSee Kort)

Februar 2012

### 1. Abonnementsaftalen

For aftale om abonnement på kodet digitalt 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 disse særskilte vilkår for kodet digitalt kabel-tv forud.

Disse vilkår gælder endvidere for leje af digital boks, jf. pkt. 7.

Et abonnement på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee i abonnementsformen **YouSee Plus** omfatter følgende:

- Leje af digital HD-boks som bl.a. giver mulighed for pause og optage.
- Adgang til – mod ekstra betaling – at abonnere på mindst fire kodede digitale tv-kanaler (ekstrakanaler) og/eller ekstrapakker med kodede digitale tv-kanaler (ekstrapakker). Kundens muligheder for valg af ekstrapakker afhænger af den valgte tv-pakke (Grundpakke, Mellem-pakke eller Fuldpakke), og oplysning om hvilke ekstrapakker, der kan vælges, findes på YouSee's hjemmeside. Betegnelsen ekstrapakke bruges i disse abonnementsvilkår også om ekstrakanaler.
- Adgang til **YouSee On Demand**, som giver kunden adgang til at benytte StartForfra og TV Arkiv (interaktive tjenester) og til at bestille film mv. via Cinema (video on demand, forbrugsafregnet), jf. pkt. 8.
- Adgang til at bestille pay per view-tjenester hos YouSee, jf. pkt. 10.

Et abonnement på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee i abonnementsformen **YouSee Kort** omfatter følgende:

- Adgang til – mod ekstra betaling – at abonnere på mindst fire kodede digitale tv-kanaler (ekstrakanaler) og/eller ekstrapakker med kodede digitale tv-kanaler (ekstrapakker). Kundens muligheder for valg af ekstrapakker afhænger af den valgte tv-pakke (Grundpakke, Mellem-pakke eller Fuldpakke), og oplysning om hvilke ekstrapakker, der kan vælges, findes på YouSee's hjemmeside. Betegnelsen ekstrapakke bruges i disse abonnementsvilkår også om ekstrakanaler.
- Adgang til **YouSee On Demand** mod ekstra betaling af en abonnementsafgift. YouSee On Demand giver kunden adgang til at benytte StartForfra og TV Arkiv (interaktive tjenester) og til at bestille film mv. via Cinema (video on demand, forbrugsafregnet), jf. pkt. 8. Brugen heraf YouSee On Demand forudsætter, at kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr, jf. pkt. 2.
- Adgang til at bestille pay per view-tjenester hos YouSee, jf. pkt. 10.

Et abonnement på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee i abonnementsformen **YouSee Kort** omfatter ikke leje af digital boks.

YouSee er ikke ansvarlig for indholdet af de tv-kanaler, der distribueres.

## 2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere kodet digitalt kabel-tv på installationsadressen.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om kodet digitalt kabel-tv, at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Tv-signalet fra YouSee tilbydes som Grundpakke, Mellem pakke eller Fuldpakke (tv-pakke). Forudsætningen om modtagelse af tv-signal kan opfyldes på én af følgende måder:

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

Brug af kodet digitalt kabel-tv fra YouSee forudsætter, at kunden har en digitalmodtager, som enten kan være en digital boks eller en digital kortlæser, som er beregnet til modtagelse af kodet digitalt kabel-tv fra YouSee. Brug af digital kortlæser forudsætter, at kundens tv har en indbygget digital tuner (DVB-C). Kunden kan leje eller købe en digital boks hos YouSee, jf. pkt. 7. Kunden kan endvidere købe en digital kortlæser hos YouSee.

Kundens adgang til at benytte video on demand og interaktive tjenester (YouSee On Demand) forudsætter, at kundens digitalmodtager er af en type, som muliggør brug af YouSee On Demand – eksempelvis en digital HD-boks fra YouSee. Det forudsættes endvidere, at boksen kan opnå kontakt med YouSee's servere, enten via returvej i det interne fordelingsnet og anlægget på installationsadressen eller via anden internetforbindelse. YouSee installerer returvej i anlægget eller via anden internetforbindelse mod særskilt betaling.

## 3. Programkort og anvendelse på flere tv-apparater

Kunden får ved aftaleindgåelsen udleveret et programkort, som giver adgang til de aftalte ekstrapakker eller ekstrakanaler, og adgang til at benytte interaktive tjenester, video on demand og pay per view-tjenester, jf. pkt. 8-10. Programkortet er YouSee's ejendom.

Det udleverede programkort giver kunden adgang til at bruge abonnementet på kodet digitalt kabel-tv hos YouSee på ét tv-apparat med én digitalmodtager, jf. pkt. 2. Kunden kan mod betaling bestille op til fire ekstra programkort (Hovedkort eller Tvillingkort) med henblik på anvendelse af abonnementet på flere tv-apparater. Det er en forudsætning for brug af programkortet, at der findes en digitalmodtager pr. kort. YouSee opkræver en abonnementsafgift for ekstra programkort, jf. pkt. 4.

## 4. Betaling

Ved oprettelse af YouSee Kort opkræves en oprettelsesafgift ved aftaleindgåelsen.

Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet. Levering sker ved YouSee's udlevering af programkortet, jf. pkt. 3.

YouSee opkræver en abonnementsafgift pr. programkort for ekstra programkort (Hovedkort eller Tvillingkort), jf. pkt. 3.

Hvis kunden abonnerer på ekstrapakker eller ekstrakanaler, jf. pkt. 1, opkræver YouSee en abonnementsafgift pr. pakke. For visse ekstrapakker og ekstrakanaler, opkræves abonnementsafgift dog både pr. pakke og pr. programkort, og oplysning herom findes på YouSee's hjemmeside.

Hvis kunden lejer en digital boks, opkræver YouSee en abonnementsafgift (lejeafgift) for boksen.

Pkt. 12 om betaling i YouSee's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## 5. Offentlig visning og videredistribution

Kunden må ikke videredistribuere de leverede tv-kanaler og/eller andre tjenester til andre adresser end installationsadressen, jf. pkt. 2 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis der på eller uden for installationsadressen ønskes adgang til at foretage offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder eller erhvervsmæssig udnyttelse af tv-kanalerne og/eller digitalmodtageren med tilhørende programkort, kræver det, at der indgås en særlig aftale med YouSee herom.

## 6. Kundens forpligtelser

Kunden må kun anvende programkortet og den software, der findes på kortet, efter dets formål.

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

Kunden bærer risikoen for programkort, herunder risikoen for tyveri, brand eller andre skader. I tilfælde af tyveri af programkort skal kunden omgående melde dette til YouSee med henblik på afbrydelse af tjenesten (spærring afkortet).

## 7. Digitalmodtager

Hvis kunden vælger at benytte en digital boks som digitalmodtager, jf. pkt. 2, kan kunden leje eller købe den digitale boks af YouSee. Ved kundens leje af boksen finder pkt. 7.A anvendelse.

Hvis kunden vælger at benytte en digital kortlæser som digitalmodtager, jf. pkt. 2, kan kunden købe den digitale kortlæser af YouSee.

## 7.A. Leje af digital boks

Hvis kunden lejer den digitale boks af YouSee, finder pkt. 5.B og 5.C i YouSee's Generelle Vilkår (om tilslutningsudstyr mv.) anvendelse.

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

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

## 8. Cinema (bestilling af film mv.)

Cinema giver kunden adgang til at bestille film mv. på YouSees Film Portal, (Video on demand). Kunden har adgang til – mod betaling af en forbrugsafgift pr. film – at bestille film via kundens digitalmodtager, som skal være af en type, som muliggør brug af Cinema, jf. pkt. 2. Bestilling af film mv. sker via fjernbetjeningen/tv-skærmen og kan ses på kundens tv.

YouSee's film-portal indeholder oplysning om priser for bestilling af film.

Bestillingen sker ved hjælp af en pinkode, som kunden modtager med post fra YouSee. Pinkoden skal opbevares på en sikker måde.

Betaling for film sker via kundens regning, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår.

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

Kunden kan ved skriftlig henvendelse til YouSee spørre for muligheden for at foretage bestillinger af film mv.

Hvis kunden glemmer pinkoden, eller koden uberettiget kommer til tredjemands kendskab, skal kunden rette henvendelse til YouSee herom. YouSee kan opkræve et gebyr for udsendelse af ny pinkode.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af pinkoden med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, som fremgår sidst i disse vilkår.

Film og andet indhold er ophavsretligt beskyttet. YouSee mærker hver film, kunden bestiller med en information, som kan aflæses på en eventuel kopi. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder er YouSee berettiget til at afbryde kundens adgang til kodet digitalt kabel-tv, jf. pkt. 10, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

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

## 9. 100 Film

Som en del af Cinema, jf. punkt 8, har kunden adgang til 100 Film, som giver kunden adgang til et udvalg af film på YouSee's Film Portal.

Filmene kan ses uden særskilt betaling, så længe de er omfattet af 100 Film. YouSee kan til hver en tid og uden varsel ændre udvalget.

## 10. Pay per view-tjenester

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

YouSee's elektroniske programguide (TV Guide) indeholder oplysning om de pay per view-tjenester, der kan bestilles, samt om prisen for hver enkelt tjeneste.

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

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

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

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

## 11. 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 kodet digitalt kabel-tv eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden videredistribuerer de leverede tv-kanaler til tredjemand eller til andre adresser end installationsadressen, jf. pkt. 3.
- B. Kunden foretager offentlig visning, intern videredistribution eller anvendelse i virksomheder, eller erhvervsmæssig udnyttelse af de leverede programmer og/eller digitalmodtageren med tilhørende programkort uden særlig aftale med YouSee herom, jf. pkt. 3.
- C. Kunden anvender programkortet og den software, der findes på kortet, i strid med denne aftale, jf. pkt. 4.
- D. Kunden forsøger at sælge et programkort.

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

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

## 12. Bindingsperiode, opsigelse og rabat

Aftalen er uopsigelig i 6 måneder til udgangen af en måned fra aftaleindgåelsen, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår (bindingsperioden).

Kunden kan opsigte aftalen med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned, pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår.

Eventuel rabat på abonnementet forudsætter, at kunden ikke opsigte aftalen inden udløbet af den aftalte bindingsperiode. Hvis aftalen opsiges til ophør inden udløbet af bindingsperioden, opkræves en efterbetaling svarende til rabatten, medmindre kundens opsigelse sker som følge af YouSee's varsling af ændring i priser og vilkår.

Eventuel rabat på abonnementsafgiften og/eller på leje af digital boks kan afhænge af kundens adresse ved oprettelse af abonnementsaftalen. Dette kan betyde, at en eventuel rabat kan bortfalde ved flytning.

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

## 13. Hvilende abonnement – bero

Abonnementet kan efter kundens anmodning sættes i bero i én sammenhængende periode i hvert kalenderår (hvilende abonnement). Bero skal være af 1, 2 eller 3 kalendermåneders varighed. Kundens anmodning om bero skal indgives med et varsel på mindst 14 dage til udløbet af en kalendermåned. Abonnementer med kampagnerabat kan ikke sættes i bero, og abonnementet kan ikke opsiges, mens det er i bero.

Der opkræves ikke abonnementsafgift for abonnementer, der er sat i bero. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr for berosætning af abonnementet.

## 14. Kundens skift af ekstrapakke eller ekstrakanaler

Hvis kunden abonnerer på ekstrakanaler (mindst 4 valgfri digitale tv-kanaler, jf. pkt. 1), kan kunden ændre i sammensætningen af ekstrakanalerne en gang om måneden. Kundens anmodning om opsigelse af eksisterende ekstrakanaler skal ske med mindst 14 dages varsel til udløbet af en måned. Levering af kundens nye ekstrakanaler sker straks mod betaling af abonnementsafgiften herfor, medmindre kunden retter henvendelse til kundeservice om at levering først skal ske samtidig med opsigelsen af den eksisterende ekstrakanal.

Kundens skift af øvrige ekstrapakker kan ske ved opsigelse af den hidtidige pakke og oprettelse af en ny. Opsigelse skal ske med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår.

## 15. YouSee's ændring af priser og ekstrapakker

YouSee kan uden varsel en gang årligt den 1. januar regulere prisen på abonnementet i henhold til ændringerne i nettoprisindekset for juli, som opgøres og offentliggøres af Danmarks Statistik.

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

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

Væsentlige ændringer varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation. Ændringer i ekstrapakkernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af ekstrapakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring.

Mindre væsentlige ændringer varsles via Infokanalen og YouSee's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (HD-, analog- eller digitalformat).

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

Ved YouSee's varsling af ændring af ekstrapakker kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsigte aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17 i YouSee's Generelle Vilkår. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Hvis YouSee som følge af forhold uden for YouSee's kontrol foretager ændring af ekstrapakker uden varsel, er kunden berettiget til – i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse – at opsigte aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

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

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

## 16. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft 1. februar 2012.

## **Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9**

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument

skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes

kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet

til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker

betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

