

Abonnements- vilkår for YouSee Internet

December 2024

Kundeservice og
Support

Telefon: 70 70 40 40
Hjemmeside: yousee.dk
Mail: kundeservice@yousee.dk

Adresse:
YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR 40 07 52 91

Abonnementsvilkår for YouSee Internet

Gældende fra 16. december 2024

Hej

Dette dokument indeholder abonnementsvilkårene for YouSee Internet. Her kan du læse om de specifikke forhold der gælder for din aftale og køb af abonnemeter. Vi vil opfordre dig til at læse vilkårene, da det er dem, vores aftale er baseret på.

🕒 Abonnementsvilkårene tager ca. 5 min at læse.

Indholdsfortegnelse

1. Abonnementsaftalen	3
2. Installation	3
3. Hastighed	3
4. Internet via en forening	3
5. Driftssikkerhed	3

1. Abonnementsaftalen

Aftaler om abonnement på YouSee Internet følger disse specifikke vilkår, udover de almindelige generelle vilkår for YouSee's tjenester. Abonnementsvilkår går forud for de generelle vilkår og tillægsvilkår går forud for abonnementsvilkår. Når vi i nedenstående skriver "vi/vores", refererer vi til YouSee.

2. Installation

For at få adgang til den internettjeneste du har abonnement på, skal du installere tilslutningsudstyr på installationsadressen. Det har til formål at forbinde dit hjem til vores netværk. Vi sender dig en pakke med det tilslutningsudstyr du skal bruge, og derefter er du selv ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyret foretages korrekt, så tjenesten virker efter hensigten. Hvis ikke du har mulighed for selv at tilslutte udstyret, kan du kontakte os og høre om muligheder for installation mod betaling.

Hvis du har et abonnement på internet via kabel-tv-net, skal signalstyrken i kabel-tv-nettet være tilstrækkeligt højt i tilslutningspunktet. Hvis signalet ikke er stærkt nok, retter vi fejlen uden beregning.

Vigtigt at vide:

- Vi giver ikke afslag i abonnementsafgiften, hvis tjenesten er afbrudt på grund af forkert installation af udstyret foretaget af dig.
- Hvis du anmelder en fejl, og det viser sig, at fejlen skyldes forkert installation, er du ansvarlig for at dække vores udgifter til fejlsøgning.

3. Hastighed

Det er som regel en fast minimumshastighed på vores internet. Hastigheden på din forbindelse bestemmer, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Den aftalte hastighed leveres til tilslutningspunktet. Internethastigheden kan variere afhængigt af forskellige faktorer, såsom netværkstrafik og tekniske begrænsninger. Ved brug af en wifi-router kan den oplevede hastighed desuden være lavere på grund af afstanden mellem routeren og dit udstyr.

I nogle tilfælde leveres internethastigheden over telenettet som "best effort," hvilket vil fremgå af din ordrebekræftelse. Det betyder, at der kan være udsving i kommunikationshastigheden via internettjenesten. "Best effort" betyder, at vi gør vores bedste for at levere den aftalte internethastighed, men vi kan ikke garantere en fast hastighed til enhver tid.

Vi forbeholder os ret til midlertidigt at begrænse brugen af internettjenesten i særlige tilfælde af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager.

4. Internet via en forening

Hvis du får internet gennem vores kabel-tv-net via en forening (det kan f.eks. være en bolig- eller antenneforening), kan foreningen kræve, at du også modtager tv-signal fra os. Det kan opfyldes på én af følgende måder:

- Du har en aftale med os om et abonnement på YouSee TV via kabel-tv-nettet og er tilsluttet dette gennem din forening, som har en aftale med os om levering af internetadgang og tv-kanaler.
- Du er tilsluttet kabel-tv-nettet gennem din boligforening eller antenneforening, som har en aftale med os om levering af internetadgang og tv-kanaler til foreningens net, og du har en aftale med foreningen om levering af vores tv-kanaler til din adresse.

5. Driftssikkerhed

For at sikre en pålidelig drift og for at beskytte vores netværk og kunder mod misbrug, kan vi sikkerhedsteste vores netværk. Vi kan afvise ind- og udgående e-mails for potentielle trusler som virus, spam eller phishing. Vi kan blokere for tredjemands forbindelser til YouSee's internettjeneste, hvis det vurderes, potentielt at kunne misbruges til f.eks. at sprede skadelig software eller uønsket indhold. Hvis din enhed sender ualmindelig mange mails ud per tidsenhed, kan vi begrænse antallet for at sikre, at det ikke er spam-mails, og at der ikke sker en overbelastning.