

Abonnementsvilkår for YouSee Bredbånd: Bredbånd, Fiber (YouSee Bredbånd via fiber) Bredbånd, Coax (YouSee Bredbånd via kabel-tv-stik) Bredbånd, DSL (YouSee Bredbånd via telefonstik)

Juni 2019

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| 1. Abonnementsaftalen..... | 1 |
| 2. Forudsætninger | 2 |
| 2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv-net (coax) | 2 |
| 2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)..... | 3 |
| 3. Særligt om Gør Det Selv Installation | 3 |
| 4. E-mail-adresse | 4 |
| 5. Fast ip-adresse | 5 |
| 6. Tillægstjenester | 5 |
| 6.A. YouSee Film & Serier og C More Light | 5 |
| 6.B. YouSee Film & Serier samt Start Forfra og Tv-arkiv ved brug af YouSee Web-tv (tidligere YouSee Play Tv & Film) | 6 |
| 6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik) | 6 |
| 6.D. YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac | 7 |
| 6.E. YouSee Sikkerhedspakke | 7 |
| 7. Kundens ansvar | 7 |
| 8. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret) | 8 |
| 9. Driftssikkerhed og hastighed | 9 |
| 10. Ikrafttrædelse..... | 10 |

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på YouSee Bredbånd (herefter tjenesten) 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 Bredbånd forud.

YouSee Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:

- Bredbånd, Fiber – bredbånd via YouSee's fibernet
- Bredbånd, Coax – bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax)
- Bredbånd, DSL – bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL)

Et abonnement på YouSee Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til YouSee's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten YouSee's fibernet, YouSee's kabel-tv-net (coax) eller YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge YouSee Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.

- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (til-lægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Det fremgår af ordrebekræftelsen/produktnavnet eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken hastighed og hvilken teknologi aftalen om YouSee Bredbånd omfatter.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af bredbånd via YouSee's fibernet, bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) og bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL).

2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernettets, kabel-tv-nettets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. YouSee giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv-net (coax)

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende særlige vilkår:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at anlæg på installationsadressen er opbygget til returvej.

Det er som udgangspunkt ikke en forudsætning for abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Hvis kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), kan foreningen dog fastsætte forudsætning om, at aftalen om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) kræver, at kunden modtager tv-signal fra YouSee. Forudsætningen kan i så fald opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på YouSee TV via kabel-tv-net, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

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

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

2.B. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende særlige vilkår om accesforbindelse:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som YouSee har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (Basislinje). For abonnementsaftaler indgået efter 1. januar 2011, kan accesforbindelsen ikke bestå i en ISDN-forbindelse. Ved aftaler om levering af G.SHDSL, skal den forudsatte accesforbindelse bestå i en bærelinje til xDSL (Basislinje).

Hvis kunden – ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt - ikke har adgang til en accesforbindelse, som kan benyttes til brug for bredbåndsforbindelsen, kan YouSee etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (Basislinje). YouSee er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling for abonnementet.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor YouSee etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår.

Hvis forudsætningen om en accesforbindelse ikke længere opfyldes - herunder hvis kunden ikke ønsker, at YouSee etablerer en accesforbindelse mod merbetaling - ophører abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) 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 beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

3. Særligt om Gør Det Selv Installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og YouSee indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt, herunder, at der

på installationsadressen findes en eksisterende og brugbar tilslutning til YouSee's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1 (herunder et stik).

Ved GDS fremsender YouSee mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5. i YouSee's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder dog særlige tekniske forudsætninger om, at signalniveauet i kabel-tv-nettet skal være tilstrækkeligt højt i nettermineringspunktet, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår, og hvis det i forbindelse med en Gør Det Selv installation viser sig, at signalniveauet i kabel-tv-nettet ikke er tilstrækkeligt, foretager YouSee fejlfretning uden beretning.

YouSee er uden ansvar for, om et eventuel eksisterende internt net på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik eller ekstra kabel-tv-stik), jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle vilkår, virker efter kundens GDS-installation af tilslutningsudstyret. 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 tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret, er kunden forpligtet til at dække YouSee's udgifter til fejlsøgning.

4. E-mail-adresse

Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, om kunden har adgang til én eller flere e-mailpostkasser hos YouSee.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mail-adresser ikke krænker tredjemand's rettigheder.

Kunden må ikke overskride den i produktbrochuren angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder, at såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailklient eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mail-adresser ophører samtidig. YouSee kan her-

efter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser. YouSee er uden ansvar for data og e-mail-adresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til YouSee få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.

Eventuelle e-mail-adresser tilhører YouSee og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden er erhvervskunde, og hvis kundens bredbåndsabonnement giver kunden ret til en elektronisk postkasse, gælder i øvrigt 'Databehandleraftale om e-mail-postkasse' som bilag til disse vilkår.

5. Fast ip-adresse

Det fremgår af YouSee's produktbrochure/faktablad for den valgte form for abonnement på YouSee Bredbånd, om kunden har ret til en eller flere faste ip-adresser, og om der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste ip-adresser.

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

Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste ip-adresser til rådighed, indberetter YouSee kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte ip-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).

YouSee har ret til at ændre kundens faste ip-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet, jf. pkt. 7 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

6. Tillægstjenester

6.A. YouSee Film & Serier og C More Light

Nedenstående kunder har adgang til følgende tillægsydelser:

- YouSee Film & Serier.
- C More Light (videostreaming af film og serier fra C More samt adgang til udvalgte web-tv-kanaler).

Følgende kunder har adgang til ovennævnte tillægsydelser:

- Kunder oprettet i perioden mellem den 25. august 2015 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.
- Kunder oprettet i perioden mellem den 27. juni 2016 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) i visse abonnementsformer og med hastigheder på 10 Mbit/s og derover.
- Kunder oprettet i perioden mellem den 27. juni 2016 og den 8. maj 2017, der har indgået aftale om bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har adgang til YouSee Film & Serier og C More Light.

De nærmere vilkår for YouSee Film & Serier og C More Light fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier samt særskilte tillægsvilkår for C More Light.

Hvis kunden har ret til YouSee Film & Serier og C More Light, kan kunden fravælge YouSee Film & Serier og C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

6.B. YouSee Film & Serier samt Start Forfra og Tv-arkiv ved brug af YouSee Web-tv (tidligere YouSee Play Tv & Film)

Kunder, som har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) i perioden 6. oktober 2014 til 24. august 2015, har adgang til følgende tilføjesydelse:

- YouSee Film & Serier*, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier.
- Kunden har adgang til funktionerne Tv-arkiv og Start Forfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv)*. Kundens adgang til YouSee Web-tv er betinget af, at kunden abonnerer på YouSee Tv, YouSee kodet tv eller modtager programforsyning fra YouSee via kundens forening. Kunden har adgang til Tv-arkiv og Start Forfra, når kunden benytter YouSee Web-tv (live-tv), uanset om kundens tv-abonnement omfatter Grundpakken, Mellem pakken, Fuldpakken eller Bland Selv.

*YouSee Web-tv og YouSee Film & Serier har tidligere været markedsført samlet som 'YouSee Play Tv & Film'.

6.C. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)

Privatkunder, der før 9. november 2014 har indgået aftale om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) eller bredbånd via YouSee's fibernet i visse abonnementsformer og med hastigheder over 1 Mbit/s, kan have adgang til YouSee Musik, jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Endvidere kan erhvervs kunder med samme abonnemeter have adgang

til YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

Kunder, der før 6. oktober 2014 har indgået aftale om bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 2 Mbit/s og derover, kan have adgang til YouSee Musik (tidligere YouMusic), jf. særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik. Det fremgår af YouSee's produktinformation for bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax), om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

6.D. YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac

Kunder, der i perioden mellem den 8. maj 2017 og den 2. juli 2017 har indgået aftale om abonnement på YouSee Bredbånd, har adgang til YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac.

De nærmere vilkår for YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac.

Hvis kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac, kan kunden fravælge YouSee Sikkerhedspakke til PC og Mac og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

6.E. YouSee Sikkerhedspakke

Kunder, der den 3. juli 2017 eller senere har indgået aftale om abonnement på YouSee Bredbånd, har adgang til YouSee Sikkerhedspakke.

De nærmere vilkår for YouSee Sikkerhedspakke fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Sikkerhedspakke.

Hvis kunden har adgang til YouSee Sikkerhedspakke, kan kunden fravælge YouSee Sikkerhedspakke og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

7. Kundens ansvar

Kundens mailpassword til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 4, og kundens YouSee Login bl.a. til brug for YouSee Musik, jf. pkt. 6, er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

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

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

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

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

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

8. Kundens misligholdelse (YouSee's lukkeret)

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan YouSee op-sige abonnementsaftalen uden varsel.

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

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. YouSee kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. YouSee kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.

9. Driftssikkerhed og hastighed

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

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende om hastighed:

- **Hastighedsinterval (best effort) eller fast hastighed:**
Bredbåndsforbindelsen kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og YouSee vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.
- **Nettohastighed eller bruttohastighed (protokol overhead):**
For bredbåndsforbindelser, som er produceret med ADSL-teknologi, gælder, at den angivne hastighed er bruttohastigheden, idet op til 10 % af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead).
For aftaler om levering af følgende abonnementer gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed:
 - Aftaler om YouSee's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni, som er leveret 1. marts 2013 eller senere, samt
 - Aftaler om YouSee's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL).

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's kabel-tv-net (coax) gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret hastighed. Den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee.

For aftaler om abonnement på bredbånd via YouSee's fibernet gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra YouSee. Den angivne hastighed er nettohastigheden.

Hastigheden på kundens forbindelse er afgørende for, hvor hurtig kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Den aftalte hastighed leveres til NTP, jf. pkt. 5 i YouSee's Generelle Vilkår. Ved kundens brug af wifi-router (trådløs forbindelse), kan den oplevede hastighed være lavere end den leverede hastighed, idet hastigheden reduceres afhængig af afstanden mellem wifi-routeren og kundens terminaludstyr.

YouSee forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. I øvrigt gælder pkt. 18 i YouSee's Generelle vilkår om ændringer i YouSees's offentlige net og tjenester.

YouSee forbeholder sig endvidere ret til:

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

10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 10. juni 2019.