

Abonnementsvilkår Betingelser YouSee pr. minut

16. december 2013

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| 1. Generelt | 3 |
| 2. Aftalen..... | 4 |
| 3. Behandling af kundeoplysninger og nummeroplysninger | 5 |
| 4. Priser og abonnementsbetingelser | 6 |
| 5. Tillægsydelse og ekstraservices | 6 |
| 6. Support | 6 |
| 7. Betaling | 7 |
| 8. Kampagner | 8 |
| 9. Kundens misligholdelse | 8 |
| 10. Sikkerhed og tyverispærring | 9 |
| 11. Opsigelse | 9 |
| 12. Aftalens overdragelse | 10 |
| 13. Ansvar | 10 |
| 14. Tvister og klager | 10 |
| 15. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald..... | 10 |

Abonnementsvilkår Betingelser YouSee pr. minut

16. december 2013

1. Generelt

1.1 Disse betingelser er gældende for aftalen mellem den ene side kunden og den anden side YouSee A/S, Teglholmsgade 1, 0900 København C, CVR-nr. 14 77 39 08 (herefter benævnt YouSee).

1.2 YouSee udbyder mobiltjenester som Service Provider. Dette leveres via et GSM 900/1800-net eller UMTS-net. YouSees betingelser og gældende priser, kan til enhver tid findes på yousee.dk.dk. Alle priser er inkl. moms.

1.3 Mobiltjenester som YouSee leverer inkluderer følgende services:

1.3.1 Foretage opkald i Danmark og udlandet til slutbrugere på fastnettet og mobilnet i Danmark og udlandet. YouSee anser ikke Grønland samt Færøerne som en del af mobilnettet eller fastnettet i Danmark.

1.3.2 Modtage opkald i Danmark og i udlandet fra hele verden.

1.3.3 Sende SMS og MMS fra Danmark og udlandet til lande hvor TDC har indgået aftale om samtrafik med udbydere af telenet eller teletjenester. En SMS kan højst fylde 160 tegn. De fleste telefoner kan sammenkæde SMS-beskederne, så det er muligt at skrive længere SMS'er. Vær dog opmærksom på, at du kan blive takseret for flere SMS'er, hvis beskeden fylder mere end 160 tegn.

1.3.4 GPRS og Internet på mobilen

1.3.5 Telefonvarer

1.3.6 Nummervisning

1.3.7 Banke På

1.3.8 Parkering af samtale

1.3.9 Forskellige viderestillingstjenester

1.3.10 WebSMS på yousee.dk

1.3.11 SMS

1.3.12 Adressebog på yousee.dk

1.3.13 Mobilsynkronisering på yousee.dk

1.3.14 Automatisk Optankning

1.3.15 SMS Optankning

1.3.16 Indholdstakseret SMS

1.3.17 Udlandstelefon (se pkt. 1.3.1, 1.3.2 og 1.3.3)

1.3.18 YouSee Familie

1.3.19 Saldokontrol

1.4 Kunden får adgang til en personlig side, kaldet Mit YouSee Mobil på yousee.dk, hvor kunden har adgang til gratis oplysninger om sit mobilforbrug, services, tilvalgte tillægspakker mm., og hvor kunden kan til- og afmelde sig services.

1.5 Kunden kan ved positiv saldo benytte de services, der er tilknyttet mobilaf-talen. Nogle services er tilgængelige via mobiltelefonen, andre er tilgængelige via Mit YouSee Mobil på yousee.dk.

1.6 Tilslutning til mobiltjenesten forudsætter, at kunden selv er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr, eksempelvis en mobiltelefon.

1.7 Det er en forudsætning, at kunden har en gyldig mailadresse, et gyldigt Dankort eller kreditkort, som kan anvendes til betaling på YouSees hjemmeside samt at kunden er bosiddende/har hjemsted på en dansk adresse i CPR eller CVR registeret.

1.8 YouSee opdaterer løbende yousee.dk.

2. Aftalen

2.1 Aftaler mellem kunden og YouSee indgås på dansk. Betingelser mm. er kun tilgængelige på dansk.

2.2 Aftalen indgås mellem kunden og YouSee. Aftalen består af disse abonnementsbetingelser og YouSees gældende priser. De gældende priser kan ses på yousee.dk. Abonnementet er minuttaksret. Alle priser er inkl. moms.

2.3 Aftalen indgås ved, at kunden udfylder tilmeldingsformularen på yousee.dk og tilkendegiver at have accepteret abonnementsbetingelserne. Bestiller kunden ikke via Internettet, er aftalen indgået i det øjeblik, YouSee har modtaget en mundtlig accept. Kun myndige personer kan indgå aftale med YouSee.

2.4 Kunden er altid ansvarlig for at overholde de gældende abonnementsbetingelser.

2.5 Ved oprettelse af mobiltjeneste hos YouSee skal kunden give YouSee oplysning CVR/CPR-nummer, navn, adresse og e-mailadresse. Ved eventuelle ændringer i ovenstående oplysninger, har kunden pligt til straks at underrette YouSee. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller ændre oplysningerne på Mit YouSee Mobil på yousee. dk. Såfremt kunden ikke straks meddeler YouSee dette, er YouSee berettiget til at ophæve aftalen eller opkræve gebyr herfor.

2.6 Efter oprettelse vil kunden modtage en velkomstmil med login oplysninger til yousee.dk samt en ordre-bekræftelse. Er der betalt oprettelsesgebyr i forbindelse med bestillingen, vil kunden samtidig modtage en faktura vedrørende betalingen. Fakturaen kan til en hver tid findes på Mit YouSee Mobil på yousee.dk. Velkomstmil og ordrebekræftelsen kan gendesendes til kundens mail ved at kontakte kundeservice telefonisk eller pr. mail. Inden for få dage efter oprettelsen vil kunden modtage et velkomstbrev indeholdende et SIM-kort til brug for mobiltjenesten hos YouSee. Samtidig med velkomstbrevet, modtager kunden en mail med personlig PIN-kode, PUK-kode, som skal opbevares forsvarligt. Disse oplysninger kan også findes på Mit YouSee på yousee.dk.

2.7 Som kunde hos YouSee kan man fortryde sin bestilling inden for 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

2.7.1 Ifølge forbrugeraftaleloven har kunden ret til at fortryde den indgående aftale. Fortrydelsesfristen er 14 dage fra den dag aftalen er indgået. Det vil sige den dag, hvor kunden har accepteret disse betingelser, afgivet ordre og modtaget ordrebekræftelsen. Hvis kunden ønsker at gøre sin fortrydelsesret gældende, skal dette ske inden udløbet af fornævnte frist. Dette skal ske ved, at kunden enten pr. mail eller på en anden måde meddeler, at denne ønsker at fortryde den indgåede aftale. Kunden kan også gøre sin fortrydelsesret gældende ved at nægte modtagelse af varen eller ved at overdrage varen til postvæsnet.

2.7.2 Ved fortrydelse har YouSee pligt til at tilbagebetale forudbetalte beløb senest 30 dage efter, at YouSee har modtaget meddelelse om, at fortrydelsesretten gøres gældende. Hvis abonnementet er taget i brug, hæfter kunden for betaling af forbrug samt for eventuel uretmæssig brug eller bortkomst af SIM-kort. Forudbetalte beløb tilbagebetales minus det forbrug, kunden måtte have haft. Eventuel bonus eller gratis tale som fulgte med abonnementet udbetales ikke. Beløbet tilbagebetales til din bankkonto eller til et andet YouSee nummer hvis det ønskes.

2.8 Kunden accepterer at modtage meddelelser (som info om negativ saldo, spærring af telefonen mm.) fra YouSee via e-mail til den e-mailadresse, kunden har oplyst. Det er kundens pligt, at informere om den korrekte e-mailadresse, hvorfor YouSee heller ikke kan drages til ansvar for mails der ikke er fremkommet. Nogle meddelelser til kunderne vil endvidere blive annonceret på YouSee hjemmeside yousee.dk. Meddelelser fra kunden til YouSee kan sendes via YouSee hjemmeside, via mail eller ved almindelig brevpost til YouSee adresse.

2.9 Abonnementet må ikke anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller eventuel bruger. YouSees mobiltjenester må ikke benyttes til følgende forhold: SMS/GSM Gateway, masseafsendelser eller vide-salg uden en speciel aftale med YouSee.

3. Behandling af kundeoplysninger og nummeroplysninger

3.1 Når en kunde bliver oprettet hos YouSee, bliver kundeoplysninger gemt i vores database. Det drejer sig om kundens navn, adresse, CPR/CVR-nummer (krypteres), mail-adresse og telefonnummer. Disse oplysninger transmitteres krypteret til YouSee og opbevares krypteret.

3.2 Registreringen af kundeoplysninger sker med det formål at kunne levere den bestilte ydelse eller vare.

3.3 YouSee har ifølge Bogføringsloven pligt til at gemme information om alle køb af varer og tjenesteydelser i 5 år.

3.4 Alle oplysninger, kunden opgiver til YouSee, er fortrolige, og vil ikke blive misbrugt eller viderebragt til tredjepart. Dette gælder dog ikke, hvis YouSee af myndighederne, f.eks. politiet eller 112, bliver pålagt at videregive kundens oplysninger. YouSee følger anbefalinger og regler jævnfør Persondataloven.

3.5 YouSee gemmer ikke betalingsoplysninger. Benyttes Automatisk Optankning, SMS Optankning eller Abonnementsbetaling, gemmes kundens kortoplysninger af PBS, som er godkendt leverandør af betalings-systemer.

3.6 YouSee er forpligtet til, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, Telefonbog). Nummeroplysningsdata videregives dog ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt "hemmeligt nummer".

3.7 Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i YouSee kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med YouSee markedsføring af tjenester m.v. overfor kunden.

3.8 Logstatistik bruges på yousee.dk. Det betyder, at et statistiksystem opsamler information, som kan give et statistisk billede af, hvor mange besøgende yousee.dk har haft, hvor de besøgende kommer fra, hvor de besøgende forlader hjemmesiden mm. På yousee.dk anvendes logstatistik med det formål at optimere hjemmesiden og dens funktionaliteter. Logstatistik bruges til at skabe øget brugervenlighed for eksisterende og potentielle kunder.

3.9 yousee.dk anvender cookies. En cookie er en betegnelse for det forhold, at en brugers adfærd på et netværk registreres hos brugeren selv (på brugerens harddisk). På den måde kan hjemmeside ved fremtidige besøg genkende brugeren. Der lagres ikke personhenførbare oplysninger i en cookie, men oplysninger om brugerens adfærd på hjemmesiden, eksempelvis indtastet brugernavn i forbindelse med login til den personlige YouSee side. En cookie lagres på brugerens harddisk sammen med cachede filer. En cookie er således en tekstfil, der sendes til din browser fra en webserver og lagres på din computeres harddisk. Du kan sætte din browser til at informere dig, når du modtager en cookie, eller du kan vælge at slå cookies helt fra. I Internet Explorer 8 slettes de dannede cookies på følgende måde:

Vælg "Funktioner" i din browser og klik på "Internetindstillinger". Herefter klikker du blot på knappen "Slet cookies" og vælger OK. Så er alle registreringer slettet fra din computer.

3.10 Som registreret har kunden altid mulighed for indsigt og kunden kan gøre indsigelse mod en registrering i henhold til reglerne i Persondataloven.

4. Priser og abonnementsbetingelser

4.1 De til enhver tid gældende abonnementsbetingelser og priser for mobiltjenester fremgår af YouSees prisliste på yousee.dk og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 70 70 40 40. Alle priser er inkl. moms.

4.2 Ændringer af priser og abonnementsbetingelser varsles på yousee.dk, i dagspressen, per SMS, via mail eller per brev.

4.3 YouSee kan ændre abonnementsbetingelserne, særskilte tillægsbetingelser samt abonnementsafgifter og forbrugsafgifter med et varsel på 30 dage. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

5. Tillægsydelse og ekstraserices

5.1 YouSee udbyder forskellige tillægspakker og ekstraserices som kan tilkøbes YouSees mobilabonnementer mod en månedlig betaling. En opdateret liste over tilgængelige tillægspakker og ekstraserices kan ses via yousee.dk

6. Support

6.1 YouSee skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud indenfor rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske telefonisk på 70 70 40 40 og afhjælpningen sker hurtigst muligt indenfor normal arbejdstid fra kl. 09:00 til 17:00.

6.2 Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold der er uden for YouSees kontrol, eksempelvis ved fejl hos anden operatør, videregiver YouSee denne fejlmelding. YouSee er desuden berettiget til at kræve,

at kunden betaler for YouSee udgifter til fejlsøgningen, ligesom kunden har pligt til i nødvendigt omfang, at medvirke til fejlsøgning og fejlretning. YouSee er berettiget til at opkræve et gebyr for denne fejlsøgning hvis det skyldes kundens forhold.

6.3 YouSee er berettiget til at afbryde, indskrænke eller ændre kundens brug af YouSee tjenester, hvis YouSee finder det nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn.

7. Betaling

7.1 Betaling i forbindelse med oprettelse af et abonnement sker ved bestilling af abonnementet. Betaling kan ske med Dankort, dansk og udenlandsk Visa Dankort, Visa Elektron samt dansk og udenlandsk MasterCard/EuroCard. YouSee er berettiget til at tage et gebyr for at anvende de forskellige kreditkort.

7.2 YouSee er berettiget til at opkræve oprettelsesgebyr for aftalen. YouSee er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesgebyr for supplerende tjenester og services.

7.3 Kundens forbrug i henhold til de gældende priser, trækkes løbende fra kundens personlige YouSee konto.

7.4 Kunden kan til enhver tid se sin YouSee konto på yousee.dk, herunder en specificeret opgørelse af forbrug og betalinger.

7.5 YouSee udsender ikke regninger eller girokort. Kunden modtager således ikke en regning i slutningen af måneden, men er selv ansvarlig for at optanke sin YouSee konto løbende, så indestående er tilstrækkelig i forhold til det løbende forbrug. Kunden skal således altid sikre, at der er dækning for sit forbrug på den personlige YouSee konto.

7.6 Betalingen sker i danske kroner. YouSee er berettiget til at opkræve et betalingsgebyr i forbindelse med betaling og optankning af konto. Ved Automatisk Optankning opkræves der ikke et betalingsgebyr.

7.7 Kundens mobiltjeneste spærres ikke umiddelbart ved negativ saldo på kundens YouSee konto. Kunden er derfor ansvarlig for at tjekke saldoen på sin YouSee konto eller tilmelde sig Saldokontrol. Ved negativ saldo er YouSee dog berettiget til at spærre tjenesten uden varsel. YouSee er berettiget til at tage spæringsgebyr for lukning af tjenesten.

7.8 YouSee giver kunden meddelelse om den negative saldo via SMS og mail. Bliver saldoen negativ i tidsrummet fra kl. 21.00 til kl. 9.00, sendes meddelelsen ud efter kl. 9.00

7.9 Kunden vil ved spærringen have mulighed for at indsætte penge på sin konto. Dette gøres fra Mit YouSee Mobil på yousee.dk. Når saldoen på kontoen igen er positiv, vil aftalen blive genåbnet. Det er gratis at aftalen genåbnes.

7.10 Kunden skal sikre dækning på det af kunden benyttede betalings- eller kreditkort. Bliver betalingstransaktioner afvist af kundens bank, kan YouSee hæve aftalen uden varsel.

7.11 YouSee kunder kan tilmelde sig Automatisk Optankning. Når kunden har accepteret betingelser for Automatisk Optankning, vil YouSee efterfølgende gennemføre transaktioner ved hjælp af kundens indtastede kortdata. Ønsker kunden at ændre beløbet eller kort informationer på Automatisk Optankning, gøres dette via Mit YouSee Mobil på yousee.dk, eller ved at kontakte kundeservice. Kvitteringer for optankninger foretaget gennem Automatisk Optankning kan ses på Mit YouSee, hvor der genereres faktura som normalt. Ligeledes modtager kunden mail og SMS herom. Såfremt kunden ønsker at forlade ordningen med Automatisk Optankning, kan kunden afmelde sig denne services fra Mit YouSee Mobil.

7.12 YouSee kunder kan tilmelde sig SMS Optankning. Når kunden har accepteret betingelserne for SMS Optankning og angivet hvilket beløb der skal indsættes ved SMS Optankning, kan kunden ved at sende en SMS med beskeden "TANK" til 1249 optanke sin YouSee konto. Kunden kan til- og afmelde sig servicen via Mit YouSee Mobil.

7.13 Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via SMS, MMS eller WAP. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, internetkøb, automatkøb, ringetoner, musik, spil, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier. Udover forbrugstaksten for at sende SMS/MMS og benytte WAP, koster tjenesterne et beløb. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af YouSee på kundens saldo. Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Kunden kan fravælge denne mulighed ved at spærre for indholdstakseret services via Mit YouSee Mobil på yousee.dk.

7.14 YouSee forbeholder sig retten til at opkræve månedligt minimumsforbrug.

8. Kampagner

8.1 Ved kampagner, hvor der indgår gratis taletid som en del af kampagnen, eller i tilfælde hvor YouSee ind sætter bonus på kundens konto, kan den gratis taletid eller bonus ikke ombyttes til kontanter eller overflyttes til et andet nummer hos YouSee. Gratis tale eller optjent bonus udbetales heller ikke i forbindelse med opsigelse. Hvis ikke andet udtrykkeligt er nævnt i forbindelse med kampagnen eller bonusformen, udløber den gratis tale eller bonus ikke.

9. Kundens misligholdelse

9.1 Misligholder kunden sin aftale, har YouSee ret til uden varsel at hæve aftalen/spærre for kundens brug af mobiltjenesten. Væsentlig misligholdelse er forhold såsom:

9.1.1 Kunden undlader at betale for forbrug

9.1.2 Kunden opgiver ikke ændringer i kundens oplysninger

9.1.3 Kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger eller erklæres konkurs.

9.1.4 Kunden opfylder ikke YouSee krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.

9.1.5 En kreditvurdering viser, at YouSee kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger rettidigt.

9.1.6 Kunden udøver chikane mod YouSee eller mod YouSee medarbejdere.

9.1.7 Kunden ikke melder sit SIM-kort tyverispærret.

9.2 Retter kunden det/de forhold, der gav anledning til spærringen, og har YouSee ikke ophævet aftalen, kan kunden få genåbnet sin adgang til tjenesten.

9.3 YouSee har ret til, hvis en kunde misligholder en betaling, at foretage en indberetning til et kreditoplysningsbureau jf. lov om behandling af personoplysninger.

9.4 En kunde, som har misligholdt en aftale ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå en

aftale med YouSee, før gælden er betalt.

10. Sikkerhed og tyverispærning

10.1 Når kunden har modtaget SIM-kortet og aftalen er trådt i kraft, sikrer PIN-koden, at SIM-kortet ikke benyttes af andre end den registrerede bruger. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, spærres SIM-kortet automatisk, og kan kun genåbnes ved indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert flere gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent, og kunden må bestille et nyt SIM-kort. YouSee opkræver gebyr for bestilling af nyt SIM-kort

10.2 YouSee oplyser, grundet sikkerhedsmæssige årsager, ikke PIN- eller PUK Kode, samt personlige oplysninger, herunder andre brugeroplysninger telefonisk. YouSee fremsender disse oplysninger til kunden på den oplyste adresse, den registrerede mailadresse eller pr. SMS.

10.3 Hvis SIM-kortet beskadiges eller en anden person uberettiget får kendskab til PIN-koden, eller hvis kunden har mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal kunden straks kontakte YouSee med henblik på at få SIM-kortet spærret. Så snart spærring registreres, medfører dette blokering for brug af SIM-kortet. Kunden kan herefter bestille et nyt SIM-kort via Mit YouSee på yousee.dk eller ved at kontakte kundeservice. YouSee opkræver et gebyr ved bestilling af nyt SIM-kort.

10.4 Kunden er ved tyveri eller bortkomst af SIM-kortet forpligtet til at tyverispærre SIM-kortet, så snart kunden får mistanke om, at kortet muligvis vil blive misbrugt. Kunden skal straks kontakte kundeservice med henblik på at få SIM-kortet spærret. Kunden kan også tyverispærre sit SIM-kort på Mit YouSee Mobil på yousee.dk

10.5 Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet.

11. Opsigelse

11.1 Kunden kan opsigte aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

11.2 Kunden kan opsigte sit abonnement ved at ringe til opsigelsesafdelingen.

11.3 Kunden er ansvarlig for og hæfter dermed også for tillægspakker og services i forbindelse med opsigelsen. Således er det kundens ansvar at opsigte/afmelde disse.

11.4 Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. forudbetalt restsaldo eller tilgodehavende. Udbetalingen vil ske ca. 30 dage efter YouSee har modtaget opsigelsen. Beløbet udbetales til et af kunden oplyst bankkontonummer. YouSee er berettiget til at opkræve et håndteringsgebyr for udbetalingen.

11.5 Kundens betaling af oprettelsesgebyr og evt. bonus/gratis taletid refunderes ikke ved almindelig opsigelse.

11.6 YouSee kan i øvrigt opsigte aftalen eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel, herunder hvis YouSee ophører med at udbyde mobiltjenesten. Har saldoen på kundens YouSee konto været negativ i mere end 2 måneder, forbeholder YouSee sig retten til at ophæve aftalen uden varsel.

11.7 YouSee forbeholder sig ret til uden varsel at lukke numre, der er under mistanke for ikke at blive benyttet som abonnement til personligt brug, men bevidst er tegnet med henblik på at generere øget trafik til andre danske mobilnet end TDC. Enhver udgift for YouSee forbundet med misbruget vil blive rettet mod kunden med krav om erstatning og vil i enhver henseende medføre politianmeldelse.

11.8 Mobilnumre hos YouSee, der ikke har haft aktivitet i 6 måneder, forbeholder YouSee sig retten til at op-sige. Dog vil der blive sendt en påmindelse pr. mail 14 dage, inden YouSee opsiger nummeret. Hvis nummeret ikke tages i brug inden de 14 dage, opsiges nummeret i henhold til gældende regler. Aktivitet betyder, at der skal være foretaget opkald eller afsendt SMS fra nummeret.

12. Aftalens overdragelse

12.1 Kunden kan med YouSees samtykke overdrage abonnementet til tredjemand. YouSee kræver skriftligt samtykke fra såvel kunden som tredjemand, samt at eventuel gæld betales forinden overdragelsen.

12.2 YouSee kan opkræve et gebyr for overdragelsen til den nye ejer jævnfør den gældende prisliste.

12.3 YouSee kan frit overdrage kunden til tredjemand eller anden ejerstruktur.

13. Ansvar

13.1 YouSee hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til anden operatør. YouSee er heller ikke erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved YouSee undladelser.

13.2 YouSee hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at mobiltjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

13.3 YouSee er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. Dette indebærer også forsinkelser på takseringen. Ligeledes er YouSee heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

13.4 YouSee er fritaget for ansvar, såfremt følgende omstændigheder er gældende og er uden for YouSee kontrol. Disse forhold gælder brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende (force majeure) og som YouSee ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning ved abonnementsaftalens indgåelse.

13.5 Underpunkterne i pk. 13. er gældende medmindre andet følger af dansk rets ufravigelige regler.

14. Tvister og klager

14.1 I tilfælde af tvist mellem kunden og YouSee om forhold, som udspringer af aftalen, kan kunden klage til YouSee. Klagen skal ske skriftlig til YouSee, Tegholmegade 1, 0900 København C. YouSee træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet

15. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice og Support

Telefon 70 70 40 40
Web yousee.dk
E-mail kundeservice@yousee.dk

YouSee A/S

Tegholmegade 1
0900 København C
CVR-nr. 14 77 39 08

Den offentlige alarntjeneste

Telefon 112

Få mere hjælp og vejledning på yousee.dk/support eller 70 70 40 40

Hverdage 08.00 – 20.00
Weekend og helligdage 10.00 – 20.00

YouSee A/S · CVR-nr. 14 77 39 08 · København. M023, 1535