

YouSee's Handelsbetingelser - for salg på yousee.dk og andre fjernsalg

Juni 2019

Indhold

1. Aftaleindgåelsen.....	1
2. Binding og opsigelse (abonnement)	1
3. Priser og gebyrer	2
4. Tekniske forbehold	2
5. Betaling	3
6. Levering.....	3
7. Fortrydelsesret.....	4
8. Reklamation – Hvis der er noget galt med varen	5
9. Klage.....	6
10. Persondata	6
11. Vilkår for dit abonnement og eventuel afdragsordning	7
12. Kontakt os.....	7
Vilkår for Automatisk Betaling for mobilabonnement med YouSee Konto	8
Vilkår for Automatisk Kortbetaling (for abonnementer med regning)	9
Standardfortrydelsesblanket	10

1. Aftaleindgåelsen

Disse handelsbetingelser gælder for YouSee's salg af varer og YouSee's salg af abonnement på teletjenester via yousee.dk til privatkunder. Handelsbetingelserne gælder desuden for andre salg til privatkunder, hvor YouSee og kunden ikke mødes fysisk, når kunden bestiller varen eller abonnementet (telefonsalg, elektronisk bestilling og andre fjernsalg).

Ved salg af abonnementer gælder – ud over YouSee's Handelsbetingelser – også YouSee's vilkår og priser for den bestilte teletjeneste, jf. pkt. 11.

Hvis du har valgt at betale din vare – fx din mobil – med vores rentefri afdragsordning, gælder også 'Vilkår for YouSee Mobilaftale' for afdragsordningen, jf. pkt. 11.

OBS! DIN ORDRE skal BEKRÆFTES:

Du skal være opmærksom på, at kvitteringen, som du modtager umiddelbart efter din bestilling, kun er en elektronisk kvittering for, at vi har modtaget din ordre. Kvitteringen er således IKKE en juridisk bindende ordrebekræftelse fra YouSee. Aftalen er først gældende, når vi har sendt dig en ordrebekræftelse for dit abonnement og en faktura for de varer, du har bestilt. YouSee har desuden mulighed for at annullere ordren som følge af trykfejl, tekniske problemer, udsolgte varer og lignende situationer.

2. Binding og opsigelse (abonnement)

Hvis det fremgår af bestillingsflowet og af din ordrebekræftelse, er du bundet af din abonnementsaftale med YouSee i 6 måneder fra leveringen af abonnementet – medmindre du benytter din fortrydelsesret. Du kan i øvrigt opsigte

aftalen med en måneds varsel. Abonnementsaftalen løber videre, indtil aftalen opsiges.

3. Priser og gebyrer

PRISER for mobiltelefon eller andre varer:

Prisen for mobiltelefonen forudsætter, at du som privatkunde tegner mobilabonnement hos YouSee i 6 måneder (bindingsperioden).

PRISER for FORBRUG af abonnement (mobilabonnement og telefoni):

På vores hjemmeside kan du se priser for opkald til udland og i udland – samt gebyrer og priser for opkald til særtjenester og for forbrug ud over inkluderet talepakke:

www.yousee.dk/udlandspriser

www.yousee.dk/gebyrer

www.yousee.dk/mobil/priser/diverse

www.yousee.dk/fastnet/overblik

AUTOMATISK KORTBETALING eller BETALINGSGEBYR:

Priserne for abonnementet forudsætter, at du betaler via Automatisk Kortbetaling, ellers bliver du opkrævet et gebyr på 9,75 kr./regning via Betalingsservice eller 49 kr./regning via manuel betaling. Læs mere i pkt. 12 YouSee's Generelle Vilkår (se pkt. 11 nedenfor).

ELEKTRONISK KOMMUNIKATION eller BREVPOSTGEBYR:

Priserne for abonnementet forudsætter, at du tilmelder din mailadresse til elektronisk kommunikation med YouSee. Ellers bliver du opkrævet et gebyr på 29 kr./md for brevpost. Elektronisk kommunikation indebærer, at vi skriver til dig pr. mail om dit køb og dit abonnement – både nu og så længe du beholder abonnement. Læs mere i pkt. 10 i YouSee's Generelle Vilkår (se pkt. 11 nedenfor).

4. Tekniske forbehold

TEKNISKE FORBEHOLD (mobilabonnement og Mobilt Bredbånd):

- Mobildata-hastigheden bliver sat ned til 128 kbit/s, når du har brugt din inkluderede datapakke.
- Du må kun bruge mobilabonnementet i en mobiltelefon eller tablet.

TEKNISKE FORBEHOLD (Bredbånd, TV og telefoni):

- Prisen forudsætter en brugbar ledningsvej og stik på din adresse, ellers koster det ekstra for teknikerinstallation og gravning. Vi annullerer din ordre, hvis stik eller ledningsvej mangler.
- Vi leverer ikke overalt: Levering forudsætter, at din adresse ligger i et geografisk område, som er dækket af YouSee's offentlige net med den bestilte teknologi (kobber DSL, kabel-tv eller fiber).
- Tv via fiber forudsætter, at du har YouSee Bredbånd.
- Tv via telefonstik forudsætter, at du har YouSee Bredbånd.
- Tv via telefonstik trækker mellem 2,5 og 4 Mbit/s pr. tændt tv.

- Bredbånd via kabel-tv-stik forudsætter nogle steder, at du har YouSee Tv.
- Bredbåndstelefon forudsætter, at du har YouSee Bredbånd.

5. Betaling

BETALING for mobiltelefon eller anden vare - kontant:

Hvis du har valgt kontant betaling for mobiltelefonen/varen, skal du betale for varen med betalingskort, når du gennemfører din bestilling. Beløbet trækkes først, når vi sender varen afsted til dig.

BETALING for mobiltelefon eller anden vare - afdragsordning:

Hvis du har valgt at betale din vare med vores rentefri afdragsordning, gælder 'Vilkår for YouSee Mobilaftale' for afdragsordningen, jf. pkt. 10. Opkrævningerne vil ske løbende og fremgår af regningen fra YouSee (hvis du har mobilabonnement med regning) eller fremgår af Mit YouSee (hvis du har mobilabonnement med YouSee Konto) – og den månedlige betaling vil blive trukket fra din betalingskort, jf. pkt. 5 i Vilkår for YouSee Mobilaftale. Alle afdragsordninger er rentefri, så varen/mobilen koster det samme, uanset om du betaler nu eller afdrager over 12 eller 24 måneder. Du kan også vælge at betale afdragsordningen ud, når du vil – uden ekstra omkostninger. Vilkår for YouSee Mobilaftale findes som bilag til YouSee's Handelsbetingelser.

BETALING for mobilabonnement med YouSee Konto:

Du skal betale oprettelsesafgiften i forbindelse med oprettelsen af abonnementet. Med dit mobilabonnement får du en personlig betalingskonto – YouSee Konto – på yousee.dk, og herfra trækker vi betalingen for dit abonnement, dit betalbare forbrug og din eventuelle afdragsordning for mobiltelefon. Du kan manuelt sætte penge ind på kontoen. Du kan også tanke op automatisk med Automatisk Betaling (gebyrfri) eller Betalingsservice. Vilkår for Automatisk Betaling for mobilabonnement med YouSee Konto findes i pkt. 8.A i 'Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester', som er gengivet som bilag til YouSee's Handelsbetingelser.

BETALING for abonnement med regning:

Du skal betale oprettelsesafgiften i forbindelse med oprettelsen af abonnementet. Herefter sender vi dig løbende regninger for dit abonnement og dit betalbare forbrug, og betalingsfristen vil fremgå af regningen. Du kan nemt betale regningerne ved at tilmelde dig til enten Automatisk Kortbetaling (gebyrfri) eller Betalingsservice. Vilkår for Automatisk Kortbetaling for abonnenter med regning er gengivet som bilag til YouSee's Handelsbetingelser.

6. Levering

LEVERING af vare:

Vi leverer varen til din folkeregisteradresse hurtigst muligt - normalt indenfor 1-5 dage, hvis varen er på lager. Vi leverer kun til adresser i Danmark. Hvis du har valgt at afhente varen i YouSee Butik, kan du selv hente varen mod forevisning af billedlegitimation.

LEVERING af abonnement:

Du finder leveringsdatoen for abonnementet i den ordrebekræftelse, du får fra os. Vi leverer dit abonnement hurtigst muligt – normalt indenfor 1-5 dage. Hvis leveringen af abonnementet kræver teknikerbesøg, kan der gå længere tid.

SÆRLIGT om LEVERING af abonnement med NUMMERFLYTNING eller SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER:

Hvis du har bestilt nummerflytning eller skift af bredbåndsudbyder, sker leveringen, når flytningen er på plads med din nuværende udbyder – normalt efter 30 dage: Opsigelsesperioden hos din nuværende udbyder er normalt 30 dage, og bindingen er normalt 6 måneder – og har du valgt flytning efter 'endt binding/opsigelsesperiode' flytter vi dig på den dato, hvor din binding eller opsigelsesperiode udløber hos din nuværende udbyder. Har du derimod ønsket en leveringsdato, der ligger før udløbet af din binding eller opsigelsesperiode hos din nuværende udbyder – så har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode. Du finder den endelige leveringsdato for abonnementet i den ordrebekræftelse, du får fra os.

SÆRLIGT om LEVERING af mobilabonnement med NYT NUMMER, hvis NUMMERFLYTNING IKKE ER MULIG:

Køb af mobiltelefon med rabat, er betinget af at du samtidig opretter mobilabonnement. Hvis du samtidig med køb af mobiltelefon har bestilt nummerflytning til dit nye mobilabonnement, og det viser sig, at nummerflytning ikke er mulig – så leverer vi dit abonnement med et nyt nummer.

7. Fortrydelsesret

Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder (forbrugere), der bestiller via yousee.dk eller via andre former for fjernsalg, jf. pkt. 1. Erhvervskunder har ikke fortrydelsesret.

FORTRYDELSESRET ved LEVERING af ABONNEMENT INDEN UDLØB af FORTRYDELSESPERIODEN:

Du har 14 dages fortrydelsesret, men hvis du har ønsket levering af dit abonnement inden fortrydelsesperiodens udløb, skal du være opmærksom på, at du skal betale oprettelsesafgift, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor du har brugt abonnementet – også selvom du fortryder aftalen.

FORTRYDELSESRET (ABONNEMENT med MOBIL eller anden VARE):

Du kan som privatkunde fortryde din bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor du modtager varen. BEMÆRK, at din bestilling af vare og abonnement udgør et samlet køb, og du kan derfor ikke fortryde abonnementet uden også at fortryde bestillingen af varen. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os eller sende os standardfortrydelsesblanketten, som du finder på sidste side i YouSee's Handelsbetingelser. Hvis du bruger din fortrydelsesret, refunderer

vi dine betalinger, herunder leveringsomkostninger, senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked.

Hvis du bruger din fortrydelsesret, skal du returnere varen i originalemballagen og i samme stand, som da du modtog den. Du skal sende varen til os senest 14 dage efter du har meddelt os din fortrydelse på følgende retur-adresse:

YouSee A/S
Datavej 10
5220 Odense SØ

BEMÆRK, at du selv skal afholde alle omkostninger ved returneringen, og at du selv bærer risikoen for varen under selve returneringen.

BEMÆRK, at hvis vi kan konstatere en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion herfor af dig.

FORTRYDELSESRET (ABONNEMENT uden vare):

Du kan som privatkunde fortryde din bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor du modtager ordrebekræftelsen. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os eller sende os fortrydelsesblanketten, som du finder på sidste side i YouSee's Handelsbetingelser. Hvis du bruger din fortrydelsesret, refunderer vi dine betalinger senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked.

FORTRYDELSESRET (Digitalt indhold)

Du har ikke fortrydelsesret ved levering af digitalt indhold – fx musik og film – som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med dit forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at du mister fortrydelsesretten, når du har givet dit samtykke.

8. Reklamation – Hvis der er noget galt med varen

Hvis du køber en vare, og der er en mangel ved den – fx en materialefejl eller fabrikationsfejl – gælder købelovens regler. Som forbruger kan du derfor reklamere over mangler ved varen i 2 år regnet fra leveringen af varen.

Hvis du vil reklamere, kan du henvende dig til os i YouSee Butik eller oprette en reklamationssag på www.kundeservice.yousee.dk/mobil/tjenester/reparation. Vi beder dig beskrive problemet så præcis som muligt.

Hvis reklamationen er berettiget, og hvis det er nødvendigt, at du sender varen tilbage til os, refunderer vi dine rimelige fragtomkostninger. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav.

Husk følgende, når du returnerer varen:

- Vedlæg en kopi af din faktura
- Vedlæg en præcis beskrivelse af fejlen
- Send ikke dit SIM-kort med, og husk at sikkerhedskopiere dine data på mobil eller tablet (telefonnumre, billeder, beskeder m.v.)

- Send varen forsvarligt indpakket. Den originale emballage er ikke nok.
- Få en kvittering for afsendelse inkl. oplysning om fragtomkostninger, så vi kan tilbagebetale dig dine omkostninger.

Vi gør opmærksom på, at reklamationsretten bortfalder, hvis telefonen har lidt overlast eller der konstateres væske-, slag-, knæk- eller fugtskader på telefonen.

9. Klage

Hvis du vil klage over dit abonnement eller din vare kan du kontakte os her: www.kundeservice.yousee.dk/send-klage. Du er også velkommen til at sende os din klage med posten til følgende adresse:

YouSee Kundeambassadører
Klingenberg 16
5000 Odense C

Vi svarer din henvendelse hurtigst muligt – normalt indenfor 5 arbejdsdage, og senest efter 3 måneder. Hvis du ikke er tilfreds med vores svar, kan du som privatkunde klage over vores afgørelse:

Hvis din klage vedrører en vare, fx en mobiltelefon, kan du klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, www.forbrug.dk.

Hvis din klage vedrører et abonnement, kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

10. Persondata

PRIVATLIVSPOLITIK:

Du kan læse om YouSee's behandling af CPR-nummer og andre personoplysninger i YouSee's privatlivspolitik her: www.yousee.dk/privatlivspolitik.

CPR og KREDITVURDERING:

Du skal give samtykke til, at YouSee må behandle dit CPR-nummer til at identificere dig i det løbende kundeforhold samt til kreditvurdering og bekæmpelse af svindel. Du kan altid tilbagekalde dit samtykke. Vi får dit navn og din adresse fra cpr-registeret, så du skal ikke selv oplyse navn og adresse, når du opretter abonnement hos YouSee.

VIDEREGIVELSE af nummeroplysningsdata:

YouSee skal oplyse dit navn, din adresse og dit telefonnummer til alle, der ønsker det – medmindre du har bestilt hemmeligt eller udeladt nummer:
Hemmeligt nummer: Nummeroplysningstjenester oplyser kun dit navn og adresse – men ikke dit nummer.

Udeladt nummer: Nummeroplysningstjenester oplyser intet – hverken dit navn, din adresse eller dit nummer.

11. Vilkår for dit abonnement og eventuel afdragsordning

For dit bestilte abonnement gælder de til enhver tid gældende 'Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester' med supplerende abonnementsvilkår for tjenesten og tillægsvilkår for de bestilte produkter. Du får tilsendt vilkårene for det bestilte abonnement sammen med ordrebekræftelsen for abonnementet. Du kan også læse vilkårene på www.yousee.dk/vilkaar

Hvis du har valgt at betale din vare med vores rentefri afdragsordning, gælder de til enhver tid gældende 'Vilkår for YouSee Mobilaftale' for afdragsordningen. Du får tilsendt 'Vilkår for YouSee Mobilaftale' sammen med kvitteringen og fakturaen for din vare. Du kan også læse vilkårene på www.yousee.dk

12. Kontakt os

Har du SPØRGSMÅL?

Du er velkommen til at ringe til os på 70 70 40 40, hvis du har spørgsmål. Vi sidder klar ved telefonerne mandag-torsdag kl. 8-17.30 og fredag kl. 8-16.30.

YouSee A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR-nr. 40 07 52 91

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

Vilkår for Automatisk Betaling for mobilabonnement med YouSee Konto

(ad pkt. 5 i YouSee's Handelsbetingelser)

Uddrag af 'Abonnementsvilkår for YouSee's mobiltjenester':

8.A. Automatisk Betaling med betalingskort (YouSee Konto)

Hvis aftalen omfatter abonnement på YouSee's mobiltjenester med YouSee konto, jf. pkt. 8, kan kunden tilmelde sig løbende 'Automatisk Betaling med betalingskort' via YouSee's hjemmeside (herefter Automatisk Betaling).

En aftale om Automatisk Betaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra YouSee vedrørende abonnement på YouSee's mobiltjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til YouSee. Regningsbeløbet omfatter løbende abonnementsafgifter samt eventuel negativ saldo på kundens YouSee konto ved regningsperiodens udløb, jf. pkt. 8. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb. Betalingsfristen fremgår af den elektroniske regning på kundens selvbetjenings-side på YouSee.dk.

En aftale om Automatisk Betaling indebærer endvidere, at hvis saldoen på kundens YouSee konto inden for en regningsperiode bliver negativ med 50 kr. eller mere, overføres automatisk et beløb fra kundens betalingskort til YouSee svarende til den negative saldo, således at kontoens saldo igen er 0 kr.

Efter hver automatiske betaling vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og/eller sms.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra YouSee, når saldoen på kundens YouSee konto bliver negativ, jf. pkt. 8.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, og den automatiske betaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (f.eks. hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt sms.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Betaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskort oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af YouSee. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskort-oplysningerne via elektronisk selvbetjening på YouSee.dk eller ved henvendelse til YouSee.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingsform fra Automatisk Betaling til Betalingservice, jf. pkt. 8.

Vilkår for Automatisk Kortbetaling (for abonnenter med regning)

(ad pkt. 5 i YouSee's Handelsbetingelser)

Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling

Juni 2019

For aftaler om Automatisk Kortbetaling gælder følgende vilkår i tillæg til YouSee's Generelle Vilkår for levering og drift af YouSee's tjenester (YouSee's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Automatisk Kortbetaling forud.

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra YouSee vedrørende abonnement på YouSee's tjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til YouSee. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb – normalt den næstsidste hverdag i måneden. Ved Automatisk Kortbetaling er betalingsfristen minimum 3 dage efter regningsdatoen.

Tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan ske via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår, eller ved henvendelse til YouSee. Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling opkræver YouSee ikke betalingsgebyr pr. udsendt regning.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling skal kunden tilmelde sig kvittering pr. sms eller/og via e-mail, hvorefter YouSee senest 24 timer efter hver automatisk overførsel eller forsøg på automatisk overførsel vil fremsende en meddelelse pr. sms eller/og e-mail herom til kunden.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort på vegne af YouSee. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling på mityousee.dk.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og kunden ønsker at afvise betalingen af en regning, kan afvisningen ske ved henvendelse til YouSee eller i visse tilfælde via Elektronisk Selvbetjening, jf. pkt. 9 i YouSee's Generelle Vilkår. Afvisningen skal ske senest dagen inden betalingsfristen.

Det er kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at betalingskortoplysningerne på mityousee.dk opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (f.eks. hvis betalingen afvises af kunden eller af kundens bank), er YouSee berettiget til at fremsende en rykker til kunden. Rykkeren fremsendes normalt pr. almindelig post. YouSee kan dog vælge at fremsende rykkeren pr. e-mail, hvis kunden er tilmeldt elektronisk kommunikation. YouSee er berettiget til at opkræve et rykkergebyr herfor, jf. pkt. 12 i YouSee's Generelle Vilkår. YouSee er berettiget til at ophæve aftalen om Automatisk Kortbetaling, hvis betalingen afvises.

I øvrigt gælder pkt. 12 om Betaling og pkt. 12.A. om Elektronisk regning i YouSee's Generelle Vilkår.

Standardfortrydelsesblanket

(ad pkt. 7 i YouSee's Handelsbetingelser)

FORTRYDELSESRET

Du kan fortryde din bestilling i 14 dage – se pkt. 7 i YouSee's Handelsbetingelser. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os på 70 70 40 40 eller udfylde og sende os nedenstående fortrydelsesblanket. Hvis du sender fortrydelsesblanketten pr. mail, skal du skrive "Fortrydelse" samt dit navn i emnefeltet.

STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til

YouSee A/S

Teglholmsgade 1

0900 København C

mail: kundeservice@yousee.dk

- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

- Bestilt den (*)/modtaget den (*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

(*) Det ikke relevante udstreges"