

Abonnementsvilkår og betingelser

Gældende fra 13. april 2021 - Til private husstande

1. Aftalens omfang

Disse abonnementsvilkår gælder for aftale om levering af TV-kanaler via parabol/satellit fra Allente. Tjenesten leveres af og aftalen indgås mellem kunden og Canal Digital Danmark A/S, CVR-nr: 13879842, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S, telefon: +45 45 100 100, e-mail: kundeservice@allente.dk (i det efterfølgende betegnet som Allente).

Tegning af et abonnement giver ret for én privat husstand til at modtage kodede TV-kanaler, der administreres af Allente i Danmark inkl. Færøerne og Grønland. Kunden modtager TV-kanalerne ved anvendelse af programkort og/eller TV-boks. For denne ydelse betaler kunden en løbende abonnementsafgift. Der kan kun tegnes ét abonnement pr. husstand, inklusive Multiroom. Aftalen giver udelukkende ret til privat brug for kunden inden for egen husstand. Enhver form for offentlig fremførelse, kommerciel udnyttelse eller lignende er således ikke tilladt.

2. Parterne

Parterne i aftalen er på den ene side kunden og på den anden side Allente, uanset aftalen indgås direkte med Allente eller gennem en forhandler godkendt af Allente.

3. Aftalens indgåelse og ikrafttrædelse

Aftalens gyldighed er betinget af, at kunden er myndig og har bopæl i Danmark, på Færøerne eller i Grønland. Kunden anmoder Allente om oprettelse af et abonnement, hvilket kan ske skriftligt, elektronisk eller telefonisk. Kunden er forpligtet til at oplyse korrekt folkeregisteradresse, CPR nr., telefonnummer og e-mailadresse. Endvidere skal kunden oplyse installationsadressen, hvis denne afviger fra folkeregisteradressen.

Der er først indgået bindende aftale mellem parterne, når kunden har underskrevet en kontrakt med en forhandler godkendt af Allente, eller når kunden har modtaget en ordrebekræftelse fra Allente. Beregning og betaling af den

aftalte ydelse sker fra den dag, Allente leverer ydelsen.

Aftalens løbetid og eventuel bindingsperiode fremgår af den indgåede kontrakt eller af Allentes ordrebekræftelse samt af nærværende abonnementsvilkår. Allente har ret til at afvise enhver anmodning om tegning af abonnement, hvis Allente på baggrund af indhentede oplysninger om kunden vurderer, at der er nærliggende risiko for, at aftalen vil blive misligholdt af kunden, f.eks. hvis kunden er registreret som dårlig betaler. Købelovens mangelsregler finder anvendelse på aftalen.

4. Sikkerhed og kreditvurdering

Allente har ret til at foretage en kreditvurdering af kunden, såvel i forbindelse med aftalens indgåelse som i aftalens løbetid. Hvis Allente på baggrund af kreditvurderingen konkluderer, at der er nærliggende risiko for, at kunden fremover ikke vil betale rettidigt, har Allente ret til at kræve sikkerhedsstillelse i form af et kontant depositum eller en uigenkaldelig bankgaranti, som sikrer et beløb, svarende til kundens samlede betalingsforpligtelse for 12 måneder. Depositum forrentes ikke. Stiller kunden i aftalens løbetid ikke den krævede sikkerhed inden 4 uger efter at Allente har fremsat krav herom, betragtes dette som væsentlig misligholdelse af aftalen fra kundens side. Allente kan herefter gøre de under punkt 17 omtalte misligholdelsesbeføjelser gældende.

5. Brug af kundeinformation

Som kunde har du ret til indsigt i personoplysninger, som er gemt om dig, og kan ved henvendelse til Allente få oplyst hvilke oplysninger, der gemmes og bruges af Allente, formålet med brugen og i hvilken udstrækning samt til hvem oplysningerne kan blive videregivet. Allente bruger data om Kunden som virksomheden har modtaget, herunder særligt information om kundens brug af Allentes tjenester. Allente gemmer kundens kontaktinformation, samt eventuelle

kreditoplysninger, der indhentes fra en ekstern kreditvurderingsvirksomhed. Allente gemmer også oplysninger om kundens abonnement, teknisk udstyr og internetforbindelse (inklusive IP-adresse). Allente indhenter endvidere information om Kunden fra eksterne samarbejdspartnere.

De personlige oplysninger bruges af Allente til at administrere kundeforholdet, levere tjenesterne samt til fakturering for brug af tjeneste. Kundens kontaktinformation vil blive brugt som grundlag for at distribuere information til kunden om Allentes tjenester og nyheder samt nødvendig information relateret til kundens abonnementsvilkår, og som grundlag for at gøre markedsføringen mere relevant og personaliseret herunder gennem tredjeparter. Kunden kan frabede sig at blive kontaktet i markedsføringsøjemed. For mere information om Allentes behandling af personoplysninger, se allente.dk/om-os/Privatlivspolitik/allente.

6. Priser

Allente har ret til at opkræve de til enhver tid gældende priser, medmindre andet er aftalt mellem parterne. Hvis der er indgået aftale om levering af særlige tillægsydelser eller services, har Allente også ret til at opkræve betaling herfor. De til enhver tid gældende priser og gebyrer kan indhentes ved henvendelse til Allentes Kundeservice, ligesom de altid er tilgængelige på allente.dk.

Allente kan løbende ændre priser, bl.a. som følge af øgede TV-program- og distributionsomkostninger, herunder ændringer i afgifter til rettighedsorganisationer og leverandører, samt moms og afgifter.

Allente kan blandt andet foretage ændringer i priserne som følge af stigninger i forbrugerprisindekset det forgangne år. Såfremt Allente foretager ændringer i prisen, underretter Allente kunden om ændringen. Hvis ændringen medfører en samlet prisstigning på over 10% underretter Allente kunden om ændringen med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og Kunden har mulighed for at opsiges Abonnementsaftalen med 14 dages skriftligt varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt. Opsigelsen skal ske skriftligt.

7. Betaling

Allente udsender opkrævning for de aftalte ydelser, hvilket sker forud for den periode, betalingen omhandler. Forbrugsbetingede ydelser opkræves dog bagud på baggrund af det faktiske forbrug.

Allente fastsætter, hvorvidt opkrævning sker månedsvis, kvartalsvis, halvårligt eller årligt.

Betaling skal ske via Betalingsservice (BS) 9,75 kr./md., medmindre Allente udtrykkeligt accepterer anden betalingsform. Ved betaling på anden måde end via Betalingsservice, er Allente berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr. Seneste rettidige betalingsdag er altid den første hverdag i forfaldsmåned.

Hvis kunden ikke betaler rettidigt, er Allente berettiget til at opkræve renter for forsinket betaling i henhold til rentelovens bestemmelser herom. Endvidere er Allente berettiget til at opkræve gebyr ved fremsendelse af rykkerbreve og lignende.

8. Flytning

Ved flytning til anden adresse er kunden forpligtet til straks at underrette Allente herom. Eventuelt lånt eller lejet udstyr mv. kan herefter medbringes til kundens nye adresse, hvis den er beliggende i Danmark. Hvis kunden undlader at underrette Allente om adresseændring, og Allente derfor er nødsaget til at søge korrekt adresse via folkeregistret, har Allente ret til at opkræve et gebyr til dækning af omkostningerne hertil.

9. Installation

Med mindre andet er aftalt mellem kunden og Allente, sørger kunden selv for etablering, installation og vedligeholdelse af det nødvendige udstyr, og kunden er selv ansvarlig for, at installationen er korrekt udført, herunder også antenneforholdene. Ved omskiftning til ny kodningsteknik skal kunden selv sørge for eventuelle nødvendige ændringer og nye installationer.

10. Udlånt og lejet udstyr / købt udstyr

I forbindelse med en abonnementsaftale kan der være indgået aftale om kundens leje eller lån af en TV-boks, som Allente stiller til rådighed for kunden, eller kunden kan have købt en TV-boks. En aftale om leje eller lån af TV-boks løber i minimum 6 måneder. TV-boksen identificeres ved et serienummer.

Allente yder kun telefonsupport, hvis kunden benytter udstyr, som er solgt og leveret eller godkendt af Allente. Kunden er forpligtet til at følge Allentes anvisninger for installation og brug af købt, udlånt og lejet udstyr. Er TV-boksen solgt og leveret af Allente, har kunden reklamationsret for eventuelle fejl og mangler i overensstemmelse med købelovens regler herom. Reparation af TV-boksen må ikke foretages af andre end Allente eller en reparatør anvist af Allente. Såfremt der efter udlevering opstår fejl i TV-boksen, som efter Allentes skøn skyldes kundens forsømmelse, herunder ukorrekt tilslutning, skal kunden selv betale omkostningerne ved reparationen af TV-boksen.

Opstår der tekniske fejl i TV-boksen, som ikke skyldes kundens forsømmelse, reparerer eller ombytter Allente TV-boksen uden beregning. Hvis kunden vil fremsætte krav om refusion af abonnementsafgift i denne anledning, skal dette ske skriftligt over for Allente.

Kunden er ansvarlig for udlånt og lejet udstyr og er derfor forpligtet til at omgå dette med omhu og påpasselighed, og kunden må ikke sælge, pantsætte eller udlåne Allentes udstyr, ligesom kunden ikke må foretage nogen form for fysiske eller tekniske indgreb i udstyret. Ved beskadigelse eller bortkomst er kunden forpligtet til straks at orientere Allente herom skriftligt. Hvis beskadigelse eller bortkomst skyldes strafbart forhold, f.eks. tyveri eller hærværk, er kunden forpligtet til hurtigst muligt at indgive politianmeldelse og derefter fremsende kopi af kvitteringen for politianmeldelsen til Allente. Manglende overholdelse af disse forpligtelser fra kundens side, betragtes som væsentlig misligholdelse af aftalen.

11. Opsigelse og bindingsperiode

En aftale om abonnement mellem kunden og Allente er en aftale om en løbende ydelse, som fortsætter indtil den opsiges af en af parterne. Allente kan til enhver tid opsiges aftalen med én måneds varsel til den 1. i en måned. Kunden

kan til enhver tid opsiges aftalen med én måneds varsel til den 1. i en måned, medmindre der er aftalt en bindingsperiode. Dette skal ske skriftligt.

Hvis kunden har tegnet et abonnement med en bindingsperiode, kan aftalen dog tidligst opsiges til ophør ved udløbet af bindingsperioden.

Eksempel: Hvis bindingsperioden udløber den 1. juli 2021, og kunden ønsker at aftalen skal ophøre på dette tidspunkt, skal Allente have modtaget kundens skriftlige opsigelse senest den 31. maj 2021.

12. Kundens pligter ved ophør

Ved aftalens ophør er kunden forpligtet til inden 8 dage at returnere lånt og lejet udstyr efter Allentes nærmere instruktion herom. Eventuelle udgifter i forbindelse med returneringen af udstyret afholdes af kunden.

Udstyret skal returneres i samme stand som ved kundens modtagelse heraf, dog bortset fra almindeligt slid og ælde. Hvis kunden ikke returnerer det lånte eller lejede udstyr rettidigt, har Allente ret til at kræve erstatning, svarende til udstyrets værdi med tillæg af et gebyr til dækning af omkostningerne ved opgørelse og fremsendelse af erstatningskravet.

13. Ændringer i tekniske anlæg mv.

Allente har til enhver tid ret til at foretage ændringer i systemer, tekniske anlæg og lignende med henblik på at sikre en tilfredsstillende drift. Allente tilstræber, at driftsforstyrrelser og lignende i denne forbindelse begrænses mest muligt. Kunden kan ikke rejse krav overfor Allente i denne anledning.

14. Ændringer af kanaler og/eller programpakker

Allente har ret til på ethvert tidspunkt og uden forudgående varsel at ændre i sammensætningen af de enkelte TV-kanaler og TV-pakker samt i TV-kanalernes rækkefølge. Allente har endvidere ret til i kortere perioder at udsende de af abonnementsaftalen omfattede TV-kanaler ukodet, således at disse også vil kunne modtages af ikke-abonnenter. Dette giver ikke kunden ret til at kræve abonnementsafgiften

reduceret eller tilbagebetalt, ligesom kunden heller ikke kan påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser overfor Allente. Allente kan ændre programpakkenes sammensætning samt antallet af kanaler, funktioner og faciliteter. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. Allente er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Allentes 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 kommunikation via e-mail.

Ændringer i TV-pakkernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af TV-pakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring. Mindre væsentlige ændringer varsles via 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 Allentes varslings af ændring af programpakker kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse - opsiges aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse. Hvis Allente som følge af forhold uden for Allentes kontrol foretager ændring af programpakker uden varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse - at opsiges aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

15. Fejl og driftsforstyrrelser

Hvis kunden oplever fejl eller driftsforstyrrelser, skal kunden anmelde disse til Allentes Kundeservice. Allente vil påbegynde afhjælpningen hurtigst muligt inden for normal arbejdstid, medmindre andet fremgår af nærværende abonnementsvilkår. Måtte det vise sig, at fejlen eller driftsforstyrrelsen kan henføres til fejl eller mangler ved kundens eget udstyr eller til kundens egen fejlagtige installation af udstyr, har Allente ret til at kræve udgifterne til afhjælpning betalt af kunden. Endvidere har Allente ret til at opkræve gebyr for forgæves teknikerbesøg, hvis der ikke træffes nogen på

installationsadressen på det aftalte tidspunkt.

Hvis fejl eller driftsforstyrrelser skyldes kundens brug af udstyr, som ikke er leveret eller godkendt af Allente, kan kunden ikke kræve, at Allente yder support eller foretager afhjælpning, ligesom kunden heller ikke kan gøre andre krav gældende overfor Allente.

16. Ændring af vilkår

Allente har ret til at ændre de til enhver tid gældende abonnementsvilkår samt priser med én måneds varsel til den første i en måned, hvilket kan ske elektronisk, ved brev, på faktura eller Betalingsservice-oversigt.

Hvis der er aftalt en bindingsperiode, kan ændringerne dog tidligst træde i kraft ved bindingsperiodens udløb. Ved væsentlige ændringer til ulempe for kunden, kan kunden opsiges aftalen med et varsel på 14 dage. Opsigelsen skal ske skriftligt. Ændringer til fordel for kunden, f.eks. prisnedsættelser, kan dog ske uden varsel.

17. Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse fra kundens side er Allente berettiget til straks og uden varsel at ophæve den med kunden indgåede aftale. Kunden må kun anvende programkortet med den tilhørende software og/eller TV-boksen til det aftalte formål.

Programkortet må kun bruges sammen med modtageudstyr, som er godkendt eller leveret af Allente. Det er ikke tilladt at bruge programkortet sammen med udstyr eller på en måde, som gør det muligt at modtage signalet på mere end én TV-modtager. Det er således ikke tilladt på nogen måde at dele signalet mellem flere modtagere, uanset om disse befinder sig i eller udenfor kundens husstand.

Det er ikke tilladt at manipulere med programkortet, herunder at ændre software eller oversætte software fra objektkode til kildekode, f.eks. ved dekompileering eller reverse engineering, med mindre og i så fald kun i det omfang, sådan ændring eller oversættelse er påbudt i henhold til lovgivning, som ikke kan fraviges ved aftale.

Herudover anses blandt andet følgende som væsentlig misligholdelse:

- Kundens forsinkelse med betaling mere end 14 dage fra forfaldsdatoen.
- Kundens vanrøgt eller misbrug af udlånt eller lejet udstyr.

- Kundens brug af udstyr, som ikke er godkendt af Allente.
- Kundens ændring eller forsøg på ændring af software i programkort.
- Kundens deling af signal i strid med abonnementsaftalen.
- Kundens indgåelse eller forsøg på at indgå aftale med andre end Allente eller de af Allente godkendte forhandlere, om leje af Allentes programkort og/eller TV-bokse.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at underrette Allente om adresse-ændringer.
- Kunden træder i betalingsstandsning eller tages under konkursbehandling.

Ovenstående er blot eksempler og ikke udtømmende. Misligholdelse vil kunne medføre anmeldelse for overtrædelse af lov om radio- og fjernsynsvirksomhed og retsforfølgelse for overtrædelse af lov om ophavsret.

18. Særligt om Pay Per View (PPV)

PPV er et TV-produkt, hvor kunden har adgang til at bestille enkeltstående film eller andre TV-udsendelser m.m., som er kodede. Kunden skal kun betale for de enkelte bestillinger. Hvis kunden ikke modtager den bestilte film eller udsendelse, skal kunden straks reklamere telefonisk til Allentes Kundeservice. Samtlige omkostninger, som kunden har ved bestilling af PPV afholdes af kunden og er således Allente uvedkommende. Kunden har ret til at kræve PPV spærret, hvilket sker ved at kunden henvender sig til Allentes Kundeservice og anmoder herom. PPV er omfattet af lov om visse betalingsmidler, herunder lovens særlige ansvars- og hæftelsesregler.

19. Streamingtjenesten på iPad

1. Forudsætninger: Du kan benytte streamingtjenesten hvis du har et Allente TV-abonnement. Tjenesten fungerer kun indenfor EU/EØS.

2. Ibrugtagelse: Når du bliver oprettet som kunde hos Allente med et TV-abonnement, modtager du en e-mail med brugernavn og adgangskode. På Min Side på allente.dk kan du oprette dig som bruger og efterfølgende få adgang til streamingtjenesten.

3. Forbindelse: Streamingtjenesten kan benyttes på alle typer netværk i Danmark. For at kunne se udsendelser og film, skal du som minimum have adgang til en internethastighed (WIFI). Vi anbefaler vi en hastighed på 2 Mbits/s for at sikre den bedste mulige kvalitet. Generelt oplever du en højere billedkvalitet jo højere internethastighed der er tilgængelig. Du kan godt benytte streamingtjenesten på et 3G netværk, men kvaliteten bliver bedre hvis du er på et 4G netværk. Tjenesten tilpasser automatisk billedkvaliteten til den internethastighed der er tilgængelig. For den optimale billedkvalitet anbefales, at streamingtjenesten tilgås via internethastighed (WIFI).

4. Antal enheder pr. konto: Du kan registrere op til fire enheder (smartphone, tablet, pc og Mac) på en konto. Du kan kun anvende én enhed ad gangen. Det kan variere, da rettighederne fra de forskellige indholdsleverandører kan være forskellig. Når du logger ind med en ny enhed registreres den automatisk. En registreret enhed er låst i 30 dage og kan derefter byttes ud med en anden.

5. Filmleje: Du kan leje film på streamingtjenesten. Filmleje via vores TV-bokse forudsætter, at du indtaster en pinkode. Bemærk, at du fraskriver dig din 14 dages fortrydelsesret, når du lejer film og serier på streamingtjenesten (via TV-boks, pc og Mac).

6. Betaling: Der er ikke noget abonnement tilknyttet streamingtjenesten. Du betaler pr. film/serie, du lejer på streamingtjenesten. Øvrige tjenester som f.eks. live-TV kanaler og ugearkiv (catch up) er en del af dit samlede TV-abonnement hos Allente. Betaling pr. film lejet på streamingtjenesten sker via din faktura for betaling af TV-abonnement hos Allente.

20. Overdragelse af aftalen

Allente er til enhver tid berettiget til uden kundens samtykke at overdrage samtlige rettigheder og pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale til tredjemand. Kunden kan ikke uden forudgående skriftligt samtykke fra Allente overdrage rettigheder eller pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale til tredjemand.

21. Tvister og klageadgang

Enhver tvist mellem Allente og kunden, som udspringer af den mellem parterne indgåede aftale, kan af begge parter indbringes for de almindelige domstole i henhold til retsplejeloovens regler herom.

Du har adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er utilfreds med ydelsen, du har købt og ikke kan blive enig med vores kundeservice om en løsning på problemet. Du kan som hovedregel kun klage til Forbrugerklagenævnet, hvis ydelsen har kostet mindst 800 kroner. Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet:

<http://minsag.forbrug.dk/>

22. Ikrafttrædelse

Disse generelle abonnementsvilkår træder i kraft den 13.04.2021.

23. Fortrydelsesretten

Når kunden køber ydelser hos Allente, gælder fortrydelsesretten, hvorved kunden kan træde tilbage fra aftalen uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesretten bortfalder ved foretaget installation af montør.

- Hvor Allentes montør har foretaget installation af parabol mv., når aftalen vedrører tjenesteydelser med monteringservice mv. (f.eks. ved køb af TV-pakke, der inkluderer parabol og installation mv.), Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag:
- Hvor aftalen blev indgået, når den vedrører tjenesteydelser uden monteringservice mv. (f.eks. opgradering af din TV-pakke),
- Hvor kunden eller en af kunden angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får varerne i fysisk besiddelse, når det drejer sig om købsaftaler (f.eks. ved køb af en TV-boks eller andre fysiske varer), eller
- Hvor kunden eller en af kunden angiven tredjemand, dog ikke transportøren, får den sidste vare i fysisk besiddelse, når det drejer sig om flere varer, der er bestilt i én ordre men leveres enkeltvis (f.eks. ved køb af flere TV-bokse eller flere fysiske varer).

For at udøve fortrydelsesretten, skal kunden meddele Allente sin beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring, f.eks. ved postbesørget brev, fax, e-mail eller standardfortrydelsesformularen.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis kunden sender meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Hvis kunden udøver sin fortrydelsesret i denne aftale, refunderer Allente alle betalinger modtaget fra kunden, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af kundens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som Allente tilbyder) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor meddelelse om beslutning om at fortryde denne aftale er modtaget. Allente gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre kunden udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Ønsker kunden, at levering af tjenesteydelser skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal kunden betale et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor kunden informerede Allente om udøvelsen af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen. Kunden skal betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, samt rimelige stiftelsesomkostninger og andre udgifter i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Kunden afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Alt udleveret TV-udstyr, herunder og ikke afgrænset til parabol, TV-boks(e), programkort, til Allente C/O Canal Digital Danmark A/S, Att.: Retur, Strandlodsvej 30, 1., 2300 KBH S uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor kunden har oplyst Allente, at kunden har fortrudt købet. Fristen anses for overholdt, såfremt kunden returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage.

Kunden hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, de fungerer på.

Fortrydelsesretten gælder ikke for udførte tjenesteydelser, når leveringen er påbegyndt med kundens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at fortrydelsesretten ophører, når tjenesteydelsen er fuldt udført.

Fortrydelsesretten gælder endvidere ikke for levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med kundens forudgående udtrykkelige

samtykke og anderkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Vilkår og betingelser for NemBoxAftale

Gældende fra 13. april 2021 - Til private husstande

§ 1 Parterne

Denne aftale gælder Nembox fra Allente. Aftalen indgås mellem Køber og Canal Digital Danmark A/S, CVR-nr: 13879842, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S, telefon: +45 45 100 100, e-mail: kundeservice@allente.dk (i det efterfølgende betegnet som Allente). Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Køber hæfter for betaling af de ydelser, der er angivet i aftalen, også i tilfælde, hvor Køber overlader det købte til en anden bruger.

§ 2 Betingelse for indgåelse af aftalen

Det er en betingelse for indgåelsen af Kreditaftalen, at Køber samtidig indgår eller har en abonnementsaftale med Allente samt at betaling af de aftalte ydelser foretages via Betalingsservice.

Køber giver også samtykke til kreditvurdering. Aftalen er først endeligt indgået, når Køber er kreditgodkendt af Allente. Vilkårene gøres alene tilgængelige på dansk, og Allentes kommunikation med Køber foregår som udgangspunkt kun på dansk.

§ 3 Betalingsbetingelser

Samlede kreditomkostninger = 0 kr.

ÅOP = 0 %

Det månedlige beløb fastsættes ud fra den valgte afbetalingsperiode; f.eks. ved 6 mdr. afbetaling udgør det månedlige beløb 1/6 af købesummen.

Betaling af de månedlige ydelser sker den 1. i hver måned via Betalingsservice ellers opkræves 49 kr. pr. faktura. Der kan gå op til 6 uger fra aftaleindgåelsen til den første ydelse bliver opkrævet. Ydelserne anses for betalt, når det opkrævede beløb er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen.

§ 4 Misligholdelse

Betales de i Kreditaftalen angivne ydelser ikke rettidigt, jf. § 3, eller misligholder Køber i øvrigt nogle af bestemmelserne i Kreditaftalen, eller standser Køber sine betalinger, dør Køber, eller søger Køber akkord eller moratorium, er Allente berettiget til at kræve sin restfordring indfriet på baggrund af en opgørelse i henhold til kreditaftaleloven.

Ved for sen betaling er Allente berettiget til at opkræve rykkergebyrer og forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven. Ved betalingsmisligholdelse af de aftalte betalingsforpligtelser fra Købers side, forfalder den udestående saldo straks til betaling, og sagen vil blive overdraget til inkasso.

Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Allente sig ret til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau.

§ 5 Kreditgodkendelse

Allente forbeholder sig til enhver tid ret til at foretage en kreditvurdering af Køber blandt andet ved indhentning af oplysninger fra kreditoplysningsbureauer. Aftalen anses først for endelig indgået, når Allente har kreditgodkendt Køber.

§ 6 Opsigelse

Køber kan til enhver tid opsig Kreditaftalen ved at indfri restfordringen. Opsiger Køber sit løbende abonnementsforhold med Allente, så forfalder restfordringen, og vil blive opkrævet ved abonnementets ophør.

§ 7 Overdragelse

Allente er til enhver tid berettiget til uden varsel at overdrage Kreditaftalen til tredjemand.

§ 8 Fortrydelse

Fortrydelsesfristen:

Fortrydelsesfristen er 14 dage.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, NemBoxAftalen er indgået, f.eks. når Køber har afgivet bestilling med bindende virkning og Allente har kreditgodkendt Køber.

Fortrydelsesretten gælder kun, indtil aftalen efter Købers udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af Køber og Allente.

Køber har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen begynder ikke, før Køber

har modtaget disse oplysninger på skrift (f.eks. på papir eller e-mail).

Hvis Køber f.eks. afgiver sin bestilling mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har Køber frist til og med mandag den 15. Har Køber først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har Køber frist til og med onsdag den 17. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.

Hvis Køber ønsker, at levering under aftalen skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Køber betale Allente et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Køber informerede Allente om sin udøvelse af aftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Fortrydelsesret: Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal Køber underrette Allente om, at Køber har fortrudt aftalen. Hvis Køber vil give denne underretning skriftligt - f.eks. pr. brev eller e-mail - skal Køber blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis Køber vil sikre sig bevis for, at Køber har fortrudt rettidigt, kan Køber f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om, at Køber har fortrudt aftalen, skal gives til:

Allente C/O Canal Digital Danmark A/S
Strandlodsvej 30, 1.
2300 København S
Tlf: +45 45 100 100
E-mail: kundeservice@allente.dk

Følger af fortrydelse

Hvis Køber udøver sin fortrydelsesret i denne aftale, og helt eller delvist har betalt for aftalen, tilbagebetaler Allente det modtagne beløb. Beløbet fradrages dog den del af ydelsen, som allerede er leveret til Køber.

Allente tilbagebetaler beløbet snarest muligt, og senest 30 dage efter at Købers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til Allente.

Køber skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af Allente.

§9 Klager

Hvis Køber har spørgsmål til eller klager over aftalen, kan Køber kontakte Allente via ovenstående kontaktoplysninger.

§ 10 Lovvalg

Enhver tvist, der opstår som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

Standardfortrydelsesformular

Gældende fra 13. april 2021 - Til private husstande

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.
Fortrydelsesretten gælder indtil 14 dage efter køb. Efter installation ophæves fortrydelsesretten.

Til Allente C/O Canal Digital Danmark A/S
Strandlodsvej 30, 1.
2300 København S
Tlf.: +45 45 100 100
E-mail: kundeservice@allente.dk

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med
min/vores købsaftale om TV-tjenester og/eller modtagerudstyr.

Jeg har købt og ønsker at returnere:

TV-tjenester

Modtagerudstyr

Bestilt den: _____ (dato for modtagelse af ordrebekræftelse)

Modtaget den: _____ (dato for modtagelse af evt. modtagerudstyr)

Navn: _____

Adresse: _____

Dato: _____

Underskrift: _____

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Canal Digitals privatlivspolitik

Om privatlivspolitikken

Denne privatlivspolitik beskriver, hvorfor, hvordan og hvilke oplysninger vi indsamler og behandler, når du er kunde hos os og besøger vores websider.

Behandling af data (f.eks. indsamling, opbevaring, sammenstilling og udlevering) af personoplysninger er underlagt persondataloven. Loven stiller strenge krav til grundlaget for behandlingen, formål og på hvilken måde behandlingen skal ske. Loven giver dig flere rettigheder, som vi har beskrevet nedenfor. Datatilsynet er tilsyns- og klageorgan.

Personoplysninger er information, som kan knyttes til en fysisk person, f.eks. navn, bopælsadresse, e-mail eller oplysninger om dit abonnement hos os.

Hvem behandler dataene?

Canal Digital Danmark er dataansvarlig og den, som bestemmer formålet med og på hvilken måde, behandlingen af personlige oplysninger skal ske.

Som dataansvarlig bruger vi også såkaldte databehandlere. Dette er selskaber, som kun behandler personoplysninger efter instrukser, som er aftalt med dem. Eksempler på databehandlere er tekniske underleverandører, kundeservice, salgspartnere og installatører.

I nogle tilfælde behandler vi information i samarbejde med andre dataansvarlige. Fælles dataansvarlige er selskaber, hvor Canal Digital Danmark og selskabet sammen bestemmer formålet med behandling af information. Eksempler er banker, kreditbureauer, inkassoselskaber og postleverandører. Hvis der er krav om en aftale mellem fælles dataansvarlige, vil vi lægge information på vores webside om, hvordan Canal Digital Danmark og fælles dataansvarlige - i henhold til loven - har fordelt opgaven mellem sig.

Kontaktoplysninger til Canal Digital Danmark finder du nederst i denne privatlivspolitik.

Hvilke personoplysninger behandler vi?

Vi gemmer dine kontaktoplysninger (herunder navn, fødselsdato, køn, bopælsadresse, telefonnummer og e-mail) samt eventuelle kreditoplysninger fra et eksternt kreditvurderingsselskab. Derudover gemmer vi oplysninger om dit abonnement (og eventuelle yderligere tjenester, teknisk udstyr og internetforbindelse, herunder IP-adresse).

Vi bruger dine kontaktoplysninger til at gøre markedsføringen mere relevant og personaliseret, inkluderet via tredje-parter som Facebook.

Vi gemmer også e-mails og andre skriftlige meddelelser, vi modtager fra dig, herunder de tilbagemeldinger du giver os vedrørende dit abonnement, vores tjenesteudbud, vores kundeservice eller lignende. Når du ringer til vores kundecenter, informerer vi dig om, at samtalen kan blive optaget og gemt.

Hvis vi modtager oplysninger fra dig (f.eks. demografiske oplysninger om dig og din husstand) i forbindelse med din tilslutning til (i) at deltage i vores undersøgelser, brugerpaneler eller konkurrencer, (ii) at modtage nyhedsbreve og opdateringer eller (iii) at deltage i lignende aktiviteter, gemmer vi disse oplysninger.

Når du bruger abonnementet (herunder streamingtjenesten) og de øvrige tjenester, vi tilbyder (f.eks. Min side), bliver oplysninger om brug, visning, navigation, internetforbindelse, teknisk udstyr og enheder, der benyttes, automatisk registreret af vores registreringsværktøjer og tekniske logfiler.

Vi indhenter også information fra eksterne samarbejdspartnere. Dette er information om formodet husstandssammensætning og familiestruktur (f.eks. antal personer i husstanden og sandsynligheden for børn fordelt på forskellige alderstrin) samt hustype og eventuelle fritidsejendomme.

Information vi får fra dig

Kontaktoplysninger, oplysninger om dit abonnement og tjenester og oplysninger, vi ellers modtager fra dig, behandles først og fremmest for at kunne administrere dit kundeforhold og levere de tjenester, du abonnerer på.

Denne databehandling omfatter bl.a. at behandle dine ordrer, sende dig de korrekte fakturaer, håndtere betalinger og give dig den nødvendige hjælp og nyttige oplysninger. Oplysningerne giver os også mulighed for at analysere, tilpasse og forbedre vores tjeneste og service til dig.

Information, som vi behandler, og information, som vi indhenter fra andre

Information, som vi automatisk registrerer i vores måleværktøjer og tekniske logfiler om bl.a. brug, visning, navigation, internetforbindelse og teknisk udstyr, bruges til administration af dit kundeforhold. Vi behandler også denne information for at sikre, at tjenesterne fungerer og holder den kvalitet,

de skal have. Vi kan løse problemer, før du bemærker dem, minimere risikoen for fejl og forhindre misbrug af dit abonnement eller vores tjenester. Oplysningerne giver os også mulighed for at give dig den bedst mulige brugeroplevelse på de forskellige tekniske enheder, du bruger.

Baseret på din seerhistorik kan vi tilbyde dig automatiserede og personligt tilpassede anbefalinger, der gør det nemmere og hurtigere for dig at finde TV-programmer, film og serier, du kan lide. Desuden kan vi tilpasse vores kommunikation til dig og give dig relevant information om indholdstilbud, produkter og tjenester, du kunne være interesseret i. Vi behandler oplysningerne for at rapportere til vores indholdsleverandører og laver desuden statistikker og kortlægger tendenser for at udvikle, forny og forbedre tjenesteudbuddet, så vi kan tilbyde dig og vores andre kunder det ønskede programindhold og funktionalitet.

Formålet med behandlingen er desuden at forbedre vores kundeindsigt, så vi kan være mest muligt relevante med udbud af tjenester og kommunikation til dig.

Vi vasker kundelister hos underleverandører for at kvalitets-sikre data.

Vi gemmer en kombination af de oplysninger, vi har fået af dig, som vi behandler og indhenter fra andre. Sådanne personprofiler bruges for at tilpasse vores tilbud til dig og for at udvikle nye tjenester og produkter.

Grundlag for vores behandling af personoplysninger

Vi skal have et retsligt grundlag for at kunne behandle dine personoplysninger. Vores behandling af dine oplysninger er hovedsageligt baseret på følgende retslige grundlag:

Behandling som bliver gjort for at opfylde vores forpligtelser

Vi behandler grundlæggende information som navn, adresse, e-mail, information om udstyr og IP-adresse for at opfylde vores aftale med dig.

Behandling baseret på berettiget interesse

Vi behandler information om din seerhistorik, oplysninger og information om dig indhentet af tredjepart på grundlag af, at vi har en berettiget interesse, som ikke kommer i konflikt med beskyttelse af dine persondata. Behandlingen af data, hvor vi har en berettiget interesse, har du som udgangspunkt ret til at modsætte dig.

Hvis vi indhenter samtykke fra dig til andre formål end beskrevet ovenfor, kan du når som helst via Min side trække

dette samtykke tilbage, så stopper vi med at behandle de data.

Hvor længe gemmes oplysningerne?

Vi opbevarer kun personlige oplysninger, så længe det er nødvendigt til de formål, der er beskrevet i ovenstående afsnit, eller for at overholde specifikke lovkrav. Det betyder, at lagringstiden for forskellige typer oplysninger kan variere. Regnskabsloven tillader, at fakturaoplysninger opbevares i mindst 5 år. Kontaktoplysningerne gemmer vi, så længe du er abonnent hos os (og en vis periode efter dette bl.a. for at kunne yde den bedst mulige service, hvis du vælger at komme tilbage til os). Det samme gælder for dine abonnementsoplysninger, mens vi for andre typer oplysninger (f.eks. e-mails og chatlogfiler fra dialog med kundeservice) kan have et kortere lagringsbehov.

Hvem deler vi oplysningerne med

Canal Digital og Viasat Consumer Business (VCB) har slået sig sammen gennem et joint venture og er fra 6. maj 2020 en ny gruppe af virksomheder i Allente, som består af virksomheder fra Canal Digital og VCB i Norge, Sverige og Danmark. Canal Digital Danmark A/S regnes som dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger knyttet til vores virksomhed og vores tjenester med vores søsterselskab. Relevante oplysninger deles derfor indenfor Allente-gruppen til brug for de formål, som er beskrevet ovenfor. Enkelte andre tredjeparter udfører tjenester på vores vegne og hjælper os med drift af virksomheden og levering af tjenester, f.eks. kundeservice. Sådanne tredjeparter får adgang til nødvendige oplysninger til brug for samme formål som beskrevet ovenfor. Når du benytter stemmesøgning og andre Google-funktioner på OnePlace tv-boksen, kan data om din anvendelse blive sendt til Google, hvis du er logget ind med din Google-konto på OnePlace. Du kan administrere dine Google-data på <https://myactivity.google.com>.

Vi indgår skriftlige aftaler med tredjeparter, som vi deler oplysninger med, og stiller klare krav om at overholde gældende persondatalovgivning, herunder kravene til informationssikkerhed. Hvis det er pålagt ved lov eller domstolsafgørelse eller nødvendigt for efterforskning af mulige lovovertrædelser mod vores virksomhed, kan relevante oplysninger blive videregivet til offentlige myndigheder eller eventuelle andre berettigede.

Behandling uden for Danmark

Når sådanne tredjeparter befinder sig uden for EU, bruger vi, når det er nødvendigt, EU-Kommissionens standardkontrakt, der sikrer individets privatliv og sikrer et tilfredsstillende beskyttelsesniveau. Standardkontrakten findes her.

Hvordan vi beskytter oplysningerne?

Vi arbejder systematisk med at sikre informationssikkerhed og bruger tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger for at beskytte de lagrede personlige oplysninger mod uautoriseret adgang og brug.

I det omfang vi deler personlige oplysninger med tredjeparter, stiller vi tilsvarende sikkerhedskrav til dem.

Hvis du har logger ind på Min side eller vores tjenester og været inaktiv i et bestemt tidsrum, vil vi automatisk logge dig ud for at beskytte din konto mod uautoriseret adgang. Du er selv ansvarlig for at holde dine loginoplysninger (brugernavn og adgangskode) fortrolige.

Dine rettigheder

Adgang til personoplysninger

Du har ret til at bede os om en bekræftelse af, om dine personoplysninger behandles, inklusive formålet med og grundlaget for behandlingen samt eventuel videregivelse til tredjeparter. Du kan også bede om adgang til kopi af de personoplysninger, som vi behandler.

Rettelser

Du har ret til at kræve, at vi ændrer oplysninger om dig, hvis de er forkerte. Det er vigtigt, at de kontaktoplysninger, vi har registreret om dig, er korrekte og opdaterede. Hvis de oplysninger, vi har om dig, er forkerte eller ufuldstændige, eller du f.eks. får ny adresse, telefonnummer eller e-mail, vil vi sætte pris på, at du snarest muligt ændrer det på Min side eller kontakter os, så vi kan opdatere oplysningerne.

Sletning

I visse lovregulerede situationer har du ret til at kræve, at vi sletter information, som er knyttet til dig. For eksempel hvis vi ikke længere har et formål med databehandlingen, hvis du har trukket et samtykke tilbage, eller hvis du har krav på, at databehandlingen stopper.

Begrænset behandling

I nogle lovbestemte tilfælde har du ret til at kræve, at vi begrænser behandlingen af dine personoplysninger. For eksempel hvis du mener, at oplysningerne om dig er forkerte, eller du har behov for, at data for eksempel ikke bliver slettet, fordi du har brug for dem i en retssag.

Dataportabilitet

Du har ret til at bede om en kopi af dine personoplysninger og overføre dem til andre. Hvis andres rettigheder kommer i fare på grund af din forespørgsel, vil vi kunne nægte dig kopi af datafiler helt eller delvist.

Vi kan p.t. ikke overføre sådanne data til andre, fordi de ikke er gemt i et system, som gør det teknisk overkommeligt for os at overføre data til andre.

Hvis du ikke ønsker, vi behandler dine data

Du kan kræve, at vi standser behandlingen af dine personoplysninger, hvis den er baseret på berettiget interesse. Hvis vi vurderer, at der er tungtvejende grunde til at fortsætte databehandlingen, kan vi vælge at fastholde den.

Du kan altid fravælge databehandling, når formålet er markedsføring.

Fravalg af automatisk databehandling hvor det har væsentlig betydning for dig

Du kan når som helst modsætte dig automatisk databehandling af personoplysninger, som indebærer retslige eller lignende væsentlige konsekvenser for dig.

Vi bruger automatiske beslutninger ved kredittjek, når du ønsker at blive kunde hos os. Hvis kredittjekket ikke tilfredsstiller vores krav for at blive kunde, sender vores system dig et brev, hvor du får at vide, at du ikke kan blive kunde. Kredittjek er nødvendigt for at indgå aftale med os. Har du indsigelser i forhold til kreditvurderingen, kan du kontakte kundeservice, hvor en sagsbehandler vil se på din sag.

Du kan selv administrere dit kundeforhold på Min side

Du kan til enhver tid se og ændre din profil og dine præferencer på Min Side. Du kan vælge, om du vil have generelle anbefalinger eller personlig tilpassede anbefalinger af indhold - i vores tjeneste og i kommunikationen fra os - baseret på det, du har set. Det kan tage op til 24 timer, fra du fravælger at blive kontaktet af os via e-mail, post, telefon og sms, til det træder i kraft.

Du kan også vælge, om du vil modtage nyheder, tips, tilbud og spørgeskemaundersøgelser fra os.

På Min Side kan du downloade information om dine personoplysninger, din købshistorik, oversigt over det abonnement og de produkter, du har, din seerhistorik, kontakthistorik og fakturahistorik.

På Min Side kan du også kontakte os direkte, hvis du har yderligere spørgsmål, ønsker at få forkerte oplysninger rettet, suppleret eller slettet, eller hvis du ønsker indsigt i, hvilke personoplysninger om dig vi gemmer.

Kontaktoplysninger

Hvis du har spørgsmål eller af anden årsag ønsker at kontakte os i forbindelse med denne privatlivspolitik, kan du bruge følgende kontaktoplysninger:

privacy@allente.dk

Canal Digital Danmark A/S

Strandlodsvej 30

2300 København S

Danmark

Telefon: 70 13 19 19

Forespørgsler vedr. privatlivspolitik kan også sendes til:

dpo@allente.tv

Denne privatlivspolitik blev sidst opdateret 19. marts 2021.