

## Abonnementsvilkår og betingelser

Gældende fra 1. februar 2025 - 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 Allente 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 TV i flere rum. 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 navn, bopælsadresse, fødselsdato, CPR nr., telefonnummer og e-mailadresse. 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.

### 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 forudbetalt beløb svarende til den totale abonnementspris i bindingsperioden.

### 5. Behandling af persondata

For mere information om Allentes behandling af personoplysninger, se [www.allente.dk/om-os/Privatlivspolitik](http://www.allente.dk/om-os/Privatlivspolitik)

### 6. Priser og gebyrer

Allente har ret til at opkræve de til enhver tid gældende priser og gebyrer, 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 er altid tilgængelige på [allente.dk](http://allente.dk). Allente kan løbende tilføje, ændre, og fjerne priser og gebyrer, 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. Væsentlige ændringer varsles skriftligt, eventuelt via en besked på kundens faktura eller via e-mail til kunden. Mindre væsentlige ændringer varsles via hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. 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.

## 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.

Allente er berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform. Seneste rettidige betalingsdag er altid den første hverdag i forfaldsmåned.

Hvis kunden ikke betaler rettidigt, er Allente berettiget til at opkræve gebyr ved fremsendelse af rykkerbreve og lignende.

## 8. Kontaktinformation

Ved ændring af kundens kontaktinformation, herunder adresse, telefonnummer og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at underrette Allente herom.

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. Reklamationsret for købt udstyr

Er udstyr solgt og leveret af Allente, har kunden reklamationsret for eventuelle fejl og mangler i overensstemmelse med købelovens regler herom. Reparation af udstyr må ikke foretages af andre end Allente eller en reparatør anvist af Allente. Såfremt der efter udlevering opstår fejl i udstyret, som efter Allentes skøn skyldes kundens forsømmelse, herunder ukorrekt tilslutning, skal kunden selv betale omkostningerne ved reparationen af udstyret. Opstår der tekniske fejl i udstyret, som ikke skyldes kundens forsømmelse, reparerer eller ombytter Allente udstyret uden beregning.

## 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 ved henvendelse til Allente. Som kunde kan du med fordel skrive til [kundeservice@allente.dk](mailto:kundeservice@allente.dk) eller benytte opsigelsesformularen under Min Side på vores hjemmeside. 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. december, og kunden ønsker at aftalen skal ophøre på dette tidspunkt, skal Allente have modtaget kundens skriftlige opsigelse senest den 31. oktober.

## 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 tilgængelighed af indhold

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 placering i kanallisten. Dette giver ikke kunden ret til at kræve abonnementsafgiften reduceret eller tilbagebetalt, ligesom kunden heller ikke

kan påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser over for Allente.

Allente kan ændre abonnementernes sammensætning, herunder adgang til indhold, funktioner og services. 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 skriftligt, eventuelt via en besked på kundens faktura eller via e-mail til kunden. Mindre væsentlige ændringer varsles via hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden.

Ændringer der er til fordel for kunden, f.eks. tilføjelse af flere TV-kanaler eller andet indhold, kan gennemføres uden varsel. Hvis Allente varsler en væsentlig ændring af abonnementernes sammensætning kan kunden – senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse – opsige aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse. Dette gælder uanset eventuel bindingsperiode eller det normale opsigelsesvarsel. Ændringer der er til fordel for kunden, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Hvis Allente varsler en væsentlig ændring på sammensætningen af abonnemeterne som følge af forhold uden for Allentes kontrol, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse - at opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

## 15. Fejl og driftsforstyrrelser

Hvis kunden oplever fejl eller driftsforstyrrelser, skal kunden først anmelde disse til Allentes Kundeservice. Allente vil påbegynde afhjælpningen hurtigst muligt inden for normal arbejdstid, medmindre andet fremgår af nærværende abonnementsvilkår. Hvis fejl eller driftsforstyrrelser skyldes fejl eller mangler ved kundens eget udstyr eller installation af appen, kan kunden ikke kræve, at Allente yder support eller løser problemet, ligesom kunden heller ikke kan gøre andre krav gældende over for Allente. Allente har ikke ansvar for fejl og begrænsninger i kundens internetforbindelse.

## 16. Ændring af vilkår

Allente har ret til at ændre de til enhver tid gældende abonnementsvilkår med én måneds varsel, hvilket kan ske ved skriftlig henvendelse pr. e-mail til [kundeservice@allente.dk](mailto:kundeservice@allente.dk) eller brev.

Hvis der er aftalt en bindingsperiode, kan ændringerne dog tidligst træde i kraft ved bindingsperiodens udløb. Ved væsentlige ændringer har kunden mulighed for at opsige abon-

nementsaftalen med 14 dages skriftlig varsel til ændringens ikrafttræden

## 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 modtagestyret, 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 dekompileing 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 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. Fortrydelsesret vedrørende leje og køb af film og serier

I forbindelse med gennemført bestilling af lejet eller købt indhold accepterer kunden, at fortrydelsesretten bortfalder. Købt indhold er kun tilgængeligt så længe at der er et aktivt Allente abonnement.

## 19. 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.

## 20. 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 retsplejens regler herom.

Du har adgang til at klage til Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, hvis du er utilfreds med ydelsen, du har købt, og ikke kan blive enig med vores kundeservice om en løsning på problemet.

Du skal være opmærksom på, at Forbrugerklagenævnet kun accepterer sager med en beløbsværdi over en vis grænse. Se mere på [naevneneshus.dk](https://naevneneshus.dk). Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <https://indberet.kfst.dk>

## 21. Ikrafttrædelse

Disse generelle abonnementsvilkår træder i kraft den 1. februar 2025.

## 22. 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 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 ved skriftlig henvendelse pr. e-mail på [kundeservice@allente.dk](mailto:kundeservice@allente.dk) eller brev. 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 beslutningen 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 leje eller købe film og serier skal kunden altid betale for det faktiske forbrug. 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, 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 anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

## Vilkår og betingelser for NemBoxAftale

Gældende fra 1. februar 2025 - Til private husstande

### 1. Parterne

Denne aftale gælder Nembox fra Allente. Aftalen indgås mellem Kunde og Allente 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. Kunde 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 Kunde samtidig indgår eller har en abonnementsaftale med Allente samt at betaling af de aftalte ydelser foretages via Betalingsservice.

### 3. Betalingsbetingelser

Samlede kreditomkostninger = 0 kr. ÅOP = 0% Det månedlige beløb fastsættes som 1/24 af købsprisen og fortsætter i 24 måneder. Betaling af de månedlige ydelser sker den 1. i hver måned via Betalingsservice. Allente er berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

### 4. Misligholdelse

Allente er berettiget til at kræve sin restfordring indfriet på baggrund af en opgørelse i henhold til kreditaftaleloven hvis køber misligholder Kreditaftalen. 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 kundes 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 kunde blandt andet ved indhentning af oplysninger fra kreditoplysningsbureauer.

### 6. Opsigelse

Kunde kan til enhver tid opsig Kreditaftalen ved at indfri restfordringen. Opsiger Kunde 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 Kunde har afgivet bestilling med bindende virkning. Fortrydelsesret: Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal Kunde underrette Allente om, at Kunde har fortrudt NemBoxAftalen.

Hvis Kunde vil sikre sig bevis for, at Kunde har fortrudt rettidigt, kan Kunde f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen. Underretning om, at Køber har fortrudt NemBoxAftalen, kan gives til: Allente Danmark A/S Strandlodsvej 30, 1. 2300 København S Tlf: +45 45 100 100 E-mail: kundeservice@allente.dk

### Følger af fortrydelse:

Hvis Kunde udøver sin fortrydelsesret i denne NemBoxAftale, og helt eller delvist har betalt for aftalen, tilbagebetaler Allente det modtagne beløb. Beløbet fradrages dog den del af ydelserne, som allerede er leveret til Kunde. Allente tilbagebetaler beløbet snarest muligt, og senest 30 dage. Kunde skal snarest muligt og senest 30 dage efter fortrydelsen tilbagelevere det købte udstyr. Udstyret må ikke have lidt skade eller vise tegn på slidtage.

### 9. 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 retsplejens regler herom. Du har adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du er utilfreds med ydelserne, du har købt og ikke kan blive enig med vores kundeservice om en løsning på problemet. . Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <https://indberet.kfst.dk>

## Standardfortrydelsesformular

Gældende fra 1. februar 2025 - 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 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)