

AFTALEVILKÅR FOR ABONNEMENT PÅ TV-KANALER OG TILLÆGSPRODUKTER

Gældende fra 31. Maj 2022

1. Aftalevilkår og kommunikation

1.1 Disse aftalevilkår (Aftalen) er gældende for aftaler mellem Allente Danmark A/S (CVR-nr: 13879842 (herefter Allente) og en privatkunde (Kunden) over 18 år bosiddende i Danmark.

1.2 Kunden skal ved Aftalens indgåelse oplyse sit navn, adresse, telefonnumre, e-mailadresse, og fødselsdato. Kunden skal sørge for, at Allente har Kundens korrekte oplysninger. Kommunikationen mellem Kunden og Allente foregår som udgangspunkt elektronisk til den e-mailadresse, Kunden har oplyst. Elektronisk post anses for at være kommet frem til Kunden, når Allente har anvendt den af Kunden oplyste e-mailadresse.

2. Startdato, minimumsperiode, opsigelse og ophør

2.1 Startdato fremgår af ordrebekræftelsen, og minimumsperioden løber fra denne dato. Ved minimumsperiode forstås den periode på 6 måneder, hvor Kunden er forpligtet til at betale for leverancen (Minimumsperiode).

2.2 Aftalen kan sættes i bero for minimum 1 måned og maksimum 6 måneder indenfor en periode på sammenlagt 12 måneder. Efter udløbet af bero-perioden, løber Aftalen automatisk videre. Aftalen kan ikke være i bero i en opsigelsesperiode, og en evt. bero-periode ophæves, hvis Aftalen opsiges, hvorefter det almindelige opsigelsesvarsel gælder, jf. pkt. 2.3.

2.3 Aftalen kan opsiges med mindst 1 måneds varsel til udgangen af en kalendermåned. Har Kunden indgået aftale med Minimumsperiode på 6 måneder, hvilket vil fremgå af ordrebekræftelsen, vil opsigelsen tidligst få virkning fra udløbet af Minimumsperioden. Har Kunden købt TV-udstyr på afbetaling, jf. pkt. 4.4, og opsiges Kunden Aftalen, forfalder Kundens udestående afdrag til betaling ved Aftalens ophør uanset restgældens størrelse. Er Aftalen sat i bero af Kunden, når Aftalen opsiges, vil bero-sætningen blive annulleret

fra den dag, hvor Kunden opsiges Aftalen, og Kunden vil blive opkrævet betaling for løbende måned plus en måned.

2.4 Ved Aftalens ophør mister Kunden retten til at modtage TV-kanalerne distribueret af Allente, herunder free to air-kanaler, tillægstjenester samt muligheden for at afspille optagelser gemt på TV-boksen.

2.5 Ved Aftalens ophør skal Kunden returnere TV-kort til Allente i hel stand.

3. Allentes leveringspligt

3.1 Allente skal levere de TV-kanaler (Hovedabonnement) og eventuelle tillægsprodukter og -tjenester, som Kunden har valgt (Tillægsprodukter). Tillægsprodukter omfatter TV-udstyr, services, samt tjenester oplyst i punkt 12. Har Kunden et Tillægsprodukt forudsætter Allentes leveringspligt, at Kunden betaler for både Hovedabonnementet og Tillægsproduktet, idet Tillægsproduktet er knyttet til Hovedabonnementet.

3.2 Misligholder Kunden Aftalen i væsentlig grad, fx ved ikke at opfylde sin betalingsforpligtelse, kan Allente gøre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder afbryde signalet.

4. Kundens betalingspligt

4.1 Kunden skal betale for Allentes leverance i aftaleperioden. Allentes prisliste findes på www.allente.dk. Opkrævning sker via Betalingsservice (BS) eller via faktura fremsendt til Kundens fysiske adresse, e-mailadresse eller elektronisk på anden vis end via BS.

4.2 Allente opkræver et betalingsadministrationsgebyr på kr. 49 pr. faktura/betaling via faktura til kundens fysiske adresse eller mailadresse, mod kr. 9,75 pr. faktura/betaling via BS. Ved tilmelding til BS opkræves betalingsadministrationsgebyr, indtil abonnementet fremgår af BS-oversigten. Betaling for Tillægsprodukter sker på samme måde.

4.3 Betalingen opkræves med angivelse af betalingsfrist. Betalingen opkræves i Minimumsperioden som udgangspunkt månedligt forud både for Hovedabonnement og Tillægsprodukter, herunder eventuelt TV-udstyr på afbetaling. Herefter kan Kunden vælge enten kvartalsvis, halvårlig eller årlig betaling.

4.4 Har Kunden købt TV-udstyr på afbetaling, afdrager Kunden som udgangspunkt betaling over 24 måneder. Afdrag følger betaling for Hovedabonnementet. Der er ingen kreditomkostninger forbundet med afbetalings-ordningen, dvs. kreditomkostningerne er kr. 0, og ÅOP er 0 %. Kunden kan altid med samme varsel som anført i pkt. 2.3 og efter udløb af Minimumsperioden på 6 måneder, opsige afdragsordningen og indfri restgælden. Opsiges Aftalen, forfalder restgælden til betaling.

4.5 Kundens manglende betaling, herunder betaling for Hovedabonnement, Tillægsprodukter eller gebyrer, betragtes ikke som en opsigelse af Aftalen, men som en væsentlig misligholdelse af Aftalen, og Allente kan hæve Aftalen og kræve erstatning for det tab (med renter og omkostninger), som Allente har lidt og/eller afbryde signalet. Allente kan forlange betaling af afdrag, som ikke er forfaldne, hvis Kunden er udeblevet med betaling af et beløb i mere end 30 dage efter dets forfaldstid, og beløbet udgør enten 1) mere end en tiendedel af restgælden, 2) mindst en tyvendedel af restgælden, hvis Kunden mangler at betale flere afdrag eller 3) hele restfordringen. Allente kan modregne Kundens manglende betalinger i Kundens eventuelle tilgodehavender hos Allente.

4.6 Kundens opsigelse af Aftalen medfører ikke nogen forholdsmæssig reduktion af det næstfølgende betalingskrav, men Kunden vil efter Aftalens ophør få tilbagebetalt den del af en betaling, der vedrører abonnementsperioden efter Aftalens ophør, såfremt dette beløb overstiger kr. 25.

4.7 Allente kan til enhver tid foretage en kreditvurdering af Kunden bl.a. ved indhentning af oplysninger fra uafhængige kredit-oplysningsbureauer eller advarselsregistre. Allente kan annullere et køb, hvis Kunden er registreret hos ovennævnte eller kræve forudbetaling.

5. TV-kort

5.1 Allente distribuerer TV-kanaler og tillægstjenester kodet. Kunden skal derfor benytte et TV-kort, som Kunden skal indsætte i TV-boksen eller TV-modulet. Dette skal ske i overensstemmelse med instruktionerne i den brugermanual eller quick guide, Kunden modtager med TV-boksen eller TV-modulet. TV-kortet er Allentes ejendom.

5.2 Kunden accepterer, at Allentes tjenester leveres til privat brug i Kundens husstand. Kunden har pligt til at sikre, at TV-kortet ikke misbruges. Det er ikke tilladt at benytte TV-kortet sammen med udstyr, som ikke er godkendt af Allente eller på måder, som gør det muligt at modtage signalet på mere end én TV-boks eller ét TV-modul. Det er derfor ikke tilladt at dele signalet mellem flere TV-bokse eller TV-moduler, uanset om disse befinder sig i eller uden for Kundens husstand. Kunden må ikke videregive, udlåne, udleje eller på anden måde overdrage et TV-kort uden Allentes forudgående skriftlige samtykke.

5.3 Kunden betaler i visse tilfælde en kortafgift, der opkræves sammen med betaling for Hovedabonnement.

6. TV-udstyr

6.1 Kunden skal have en af Allente godkendt TV-boks eller TV-modul og et Allente abonnement for at kunne modtage Allentes TV-kanaler og tillægstjenester. Oplysninger om godkendte TV-bokse og TV-moduler findes på www.allente.dk. Den Allente godkendte TV-boks eller TV-modul kan kun modtage TV-kanaler med et Allente-abonnement. Kunden er ansvarlig for vedligeholdelse og justering af TV-udstyr. TVudstyr er Kundens ejendom.

6.2 Allente kan opdatere software i Kundens TV-udstyr, når det er nødvendigt i forbindelse med ændring af kodningen af TV-kanaler og tillægstjenester. Kunden vil blive informeret om opdateringer på www.allente.dk.

6.3 Købelovens mangelsregler finder anvendelse ved køb af TV-udstyr.

7. Allentes ændring af TV-pakker og tjenester

7.1 Allente kan løbende ændre sammensætningen af TV-kanaler, TV-pakker og tillægstjenester. Ændringer varsles med 30 dage på www.allente.dk. Væsentlige ændringer meddeles også med mindst 30 dages varsel ved individuel kommunikation, fx per sms, e-mail eller regning, og Aftalen kan opsiges med 14 dages varsel med virkning fra ændringens ikrafttræden.

8. Allentes ændring af priser

8.1 Allente kan under visse omstændigheder ændre prisen i Aftalen. Prisændringer i Aftalen vil kunne forekomme under følgende omstændigheder:

Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Allentes levering af sine ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger til administration, distribution, programmer, rettigheder, markedsfølgende udvikling i priserne for de leverede ydelser, eller lignende Årlig regulering i forhold til forbrugerindekset for at imødekomme inflation regnet fra 1. januar i et kalenderår (indeks 100) Som følge af ændret lovgivning, regulering eller praksis. Ved produktændringer. Ved behov for øget lønsomhed eller indtjening. Ændringer varsles med 30 dage på www.allente.dk. Prisstigning på over 5 %, meddeles med mindst 30 dages varsel ved individuel kommunikation, fx per sms, e-mail eller regning, og Aftalen kan opsiges med 14 dages varsel med virkning fra ændringens ikrafttræden.

8.2 Der kan ikke ske prisændringer i Kundens Minimumsperiode.

9. Allentes ændring af gebyrer

9.1 Allente kan ændre betalingsadministrationsgebyr, jf. pkt. 4.2, hvis Allentes udgifter relateret til det anførte gebyr stiger på grund af udefrakommende forhold. Ændringer varsles på www.allente.dk. Væsentlige ændringer meddeles også ved individuel kommunikation, fx per sms, e-mail eller regning, og Aftalen kan opsiges med 14 dages varsel med virkning fra ændringens ikrafttræden.

10. Kundens ændring af TV-pakke

10.1 Kunden kan med dags varsel ændre sin TV-pakke til en TV-pakke med samme eller en højere pris end prisen for Kundens eksisterende TV-pakke.

10.2 Kunden kan ændre sin TV-pakke til en TV-pakke med en lavere pris end prisen for Kundens eksisterende TV-pakke med et varsel på minimum 1 måned til udgangen af en kalendermåned. Ændringen kan tidligst træde i kraft efter udløb af Minimumsperioden, medmindre dette fraviges i en specifik kampagne.

11. Overdragelse

11.1 Kunden kan overdrage sine rettigheder eller forpligtelser med Allentes forudgående skriftlige samtykke. Allente kan overdrage rettigheder og forpligtelser efter Aftalen til et andet selskab.

12. Tillægstjenester

12.1 Generelt

Har Kunden et Hovedabonnement, kan Kunden abonnere på tillægstjenester. Ved køb af Basis/Mellem/Total indgår HD og/eller Plus som en integreret del af Hovedabonnementet og dermed prisen. Kunden kan opsige abonnement på tillægstjenester efter bestemmelsen i pkt. 2.3. Ved ophør kan Kunden ikke længere anvende tjenesterne, fx afspille optagelse på HD+ TV-boksen eller Ultra HD-boksen, se HD-kanaler eller tilgå Viaplay på TV-boksen.

12.2 TV Overalt

Der kan oprettes ét abonnement på TV Overalt per Hovedabonnement. Abonnementet giver adgang til de TV-kanaler, der er omfattet af Kundens Hovedabonnement på op til tre ekstra TV-bokse eller TV-moduler. Til hver TV-boks eller TV-modul skal Kunden have et TV-kort. Kunden afholder selv udgiften til de ekstra TV-bokse eller TV-moduler. TV Overalt giver også Kunden adgang til at streamer et udvalg af de TV-kanaler, som er omfattet af Kundens Hovedabonnement via mobil og tablet (iOS og Android). Udvalget af TV-kanaler fremgår på Allente.dk. TV Overalt skal tilgås via Viaplay-appen på op til 4 enheder (mobil eller tablets), hvoraf 2 kan bruges samtidigt.

12.3 Optagefunktion m.m.

Kunden skal have en særlig harddisk for at kunne bruge PVR-funktioner (PVR = Personal Video Recorder).

12.4 Viaplay på TV-boksen

Kunden skal have en HD TV-boks fra Allente med USB stik, en HD+ TV-boks fra Allente eller en Ultra HD-boks og et Hovedabonnement samt en internetforbindelse på minimum 2 Mbit i sekundet for at få adgang til Viaplay på TV-boksen. Kunden har adgang til Viaplay på TV-boksen, hvis det indgår i Kundens Hovedabonnement.

12.5 Golf

Et abonnement giver adgang til den valgte TV-kanal. 12.6 Ticket

Kunden har adgang til pay-per-view-tjenesten Ticket, hvor Allente kan udbyde særskilte pay-per-view events. Ud over Aftalen gælder der særlige vilkår og priser for denne tjeneste, jf. www.allente.dk.

13. Allente Fritid og Total Fritid

13.1 Kunden kan indgå ét abonnement på TV-pakken Allente Fritid eller Total Fritid i Kundens sommerhus. Installationsadressen skal være registreret i BBR-registret som sommerhus. Det er ikke muligt at købe tillægstjenester.

13.2 Kunden kan aktivere sit TV-abonnement efter behov, jf. dog pkt. 13.3. Allente opkræver abonnementsbetaling i henhold til de til enhver tid gældende priser, jf. www.allente.dk, i de perioder hvor Allente Fritid eller Total Fritid er aktiveret.

13.3 Total Fritid kan aktiveres for minimum ét påbegyndt døgn ad gangen. Kunden opkræves som minimum for 6 ugers aktivering af Allente Fritid eller Total Fritid per 365 dage ("Minimumsforbruget"), også selvom abonnementet ikke har været aktiveret i fulde 6 uger. Minimumsforbruget opgøres 365 dage fra Aftalens startdato. Derefter påbegyndes løbende en ny periode på 365 dage for Minimumsforbruget. Allente Fritid og Total Fritid kan opsiges med dags varsel. Opsiger Kunden Aftalen, opkræves Kunden for evt. resterende Minimumsforbrug.

14. Behandling af personlige oplysninger

14.1 De væsentligste informationer om Allentes behandling af Kundens personoplysninger er samlet under dette punkt. Allentes fulde privatlivspolitik kan tilgås på <https://www.allente.dk/aftalevilkar/>

14.2 Allente indsamler og behandler forskellige personoplysninger om Kunden til opfyldelse af Allentes kontraktlige

forpligtelser med Kunden, på baggrund af Kundens samtykke, til at overholde retlige forpligtelser eller på baggrund af Allentes legitime interesser.

14.3 Allente behandler Kundens navn, adresse, telefon-numre, e-mailadresse, fødselsdato, køn og evt. cpr-nummer. Dette sker for, at Allente kan opfylde Aftalen med Kunden, til brug for administrative formål, såsom kundeadministration og -service, analyse og statistik, samt til brug for fremsendelse af materiale og nyhedsbreve mv. til Kunder, der har samtykket hertil. Cpr-nummer kan behandles på baggrund af Kundens samtykke, f.eks. i forbindelse med Kundens tilmelding til BS. Kundens samtykke kan til enhver tid tilbagekaldes. Allente behandler også brugerdata på baggrund af Kundens adfærd på Allentes TV-bokse til at forbedre kvaliteten af Allentes produkter og tjenester.

14.4 Personoplysninger om Kunden kan videregives til samme formål til de med Allente koncernforbundne selskaber samt til samarbejdspartnere, der på baggrund af Allentes instrukser behandler oplysningerne med henblik på at hjælpe Allente med at levere og forbedre Allentes tjenester og produkter, f.eks. til marketingbureauer og sociale medier til brug for markedsføring fra Allente eller de med Allente koncernforbundne selskaber, eller til forhandlere og montører i forbindelse med oprettelse, installation, servicetjek og reparationer.

Personoplysninger vil derudover kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og offentlige myndigheder, hvis videregivelsen er påkrævet af juridiske årsager, i henhold til lovgivning, eller hvis Kunden har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen.

14.5 Allente opbevarer Kundens personoplysninger sikkert og gemmer oplysningerne, så længe det er nødvendigt for at Allente kan levere produkter og tjenester til Kunden, til opfyldelse af de øvrige ovenstående formål samt af dokumentationssyn. Opbevaringen er som udgangspunkt baseret på de gældende regler om forældelse af formueretlige krav, men der kan forekomme kortere opbevaring, når Allente vurderer, at personoplysningerne ikke længere er relevante at opbevare, samt længere opbevaring, f.eks. i tilfælde hvor det er påkrævet efter lovgivningen, eller i forbindelse med konkrete sager, herunder i forbindelse med klager eller retssager.

14.6 Kunden har ret til at få indsigt i de personlige oplysninger, som Allente, herunder eventuelt koncernforbundne selskaber, behandler om Kunden, samt ret til at opnå begrænsning af behandlingen af sine personoplysninger eller få urigtige personoplysninger om sig selv berigtiget. Kunden har også ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og behandlingen af sine personoplysninger eller til at få personoplysninger om sig selv slettet. Indsigelse eller begrænsning i behandlingen eller sletning af Kundens personoplysninger kan dog medføre, at Allente ikke har mulighed for fortsat at levere til Kunden.

Kunden har endvidere ret til at modtage de personoplysninger om sig selv, som Kunden har afgivet, og ret til at transmittere personoplysningerne til en anden dataansvarlig.

15. Klagemuligheder

15.1 Aftalen

Allente er underlagt Forbrugerklagenævnets kompetence. Kunden kan sende klager til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg eller online via Klageportalen for Nævnenes Hus <https://kpo.naevneneshus.dk/external>. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage. Det er særligt relevant, hvis Kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives via www.ec.europa.eu/odr med angivelse af Allentes e-mail adresse kundeservice@allente.dk.

15.2 Behandling af personlige oplysninger Kunden kan kontakte Allente på kundeservice@allente.dk eller telefon 45 100 100 vedrørende behandlingen af Kundens personoplysninger. Allentes behandling af personoplysninger er endvidere underlagt Datatilsynets kompetence. Kunden kan klage til Data-tilsynet. Nærmere info findes på www.datatilsynet.dk.

16. Fortrydelsesret ved køb online eller per telefon

16.1 Indgås Aftalen online eller telefonisk, har Kunden ret til at fortryde Aftalen uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen regnes fra Aftalens indgåelse, fx fra afgivelse af bestilling på Allentes hjemmeside eller telefonisk og udløber 14 dage herefter. Har Kunden afgivet bestilling mandag den 1., har Kunden frist til og med den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan Kunden vente til den følgende hverdag. Fortrydelsesretten er overholdt, hvis Kunden sender sin meddelelse om fortrydelse, inden fort-

rydelsesretten er udløbet. Kunden har efter forbrugeraftale-loven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten. Oplysningerne fremgår af dette pkt. 16, og Aftalen skal accepteres af Kunden, før bestilling kan afgives. Kunden modtager aftalevilkår efter Aftalens indgåelse.

16.2 For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele Allente Danmark A/S, Strandlodsvej 30, 1., 2300 København S, e-mail kundeservice@allente.dk eller telefon 45 100 100 sin beslutning om at fortryde Aftalen i en utvetydig erklæring (f.eks. ved brev eller e-mail). Kunden kan benytte den i pkt.

16.3 angivne stand-ardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. Kunden skal returnere TV-udstyr og TV-kort til Allente Danmark A/S, c/o Infocare Service A/S, Telegrafvej 6, 2750 Ballerup uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor Kunden har meddelt Allente, at Kunden har fortrudt købet. Fristen er overholdt, hvis Kunden returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage. Kunden skal afholde forsendelsesudgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varerne. Forsendelsesudgifterne udgør cirka kr. 130 (pakkelabel købt på posthus med omdeling).

16.4 Allente refunderer alle betalinger modtaget fra Kunden uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Allente har modtaget Kundens meddelelse om fortrydelse.
Kundeservice: Tlf.: 45 100 100 kundeservice@allente.dk
Allente.dk
CVR-nr.: 13879842