

Abonnementsvilkår og betingelser for streamingtjenester

Gældende fra 1. november 2022 - Til private husstande

1. Aftalens omfang

Disse abonnementsvilkår gælder for aftaler om levering af TV-kanaler og indhold fra Allente via internet. 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). Køb af et abonnement giver ret for én person ("kunden") til at modtage nærmere specificerede TV-kanaler og andet indhold («indholdet»), der leveres af Allente i Danmark. Kunden modtager indholdet ved anvendelse af software ("App"), en modtager ("Enhed") og internet. Kunden har også adgang til indholdet ved midlertidigt ophold i et andet land i EU/EØS. For denne ydelse betaler kunden en løbende abonnementsafgift. Aftalen giver udelukkende ret til privat brug for kunden og personer i kundens husstand. Enhver form for offentlig fremførelse, kommerciel udnyttelse eller lignende er således ikke tilladt. Det er heller ikke tilladt at dele indhold eller login med personer uden for kundens husstand, eller at omgå eller forsøge at omgå adgangssystemer.

2. Parterne

Parterne i aftalen er på den ene side kunden og på den anden side Allente.

3. Aftalens indgåelse og ikrafttrædelse

Ved oprettelse af abonnement indgås aftalen mellem kunden og Allente, og samtidig anses disse abonnementsvilkår som accepteret af kunden. Aftalens gyldighed er betinget af, at kunden er myndig og har bopæl i Danmark. 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.

Beregning og betaling af den aftalte ydelse sker fra den dag, Allente leverer indholdet til kunden.

Aftalens vilkår, herunder 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 afvise kundens forespørgsel på en abonnementsaftale.

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 er tilgængelige på allente.dk.

Allente kan løbende ændre priser, bl.a. som følge af stigninger i forbrugerprisindekset, øgede TV-program- og distributionsomkostninger, herunder ændringer i afgifter til rettig-hedsorganisationer og leverandører, samt moms og afgifter. 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 skriftlig varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt. Opsigelse skal ske skriftligt pr. brev eller e-mail.

7. Betaling

Allente udsender en månedlig forudopkrævet faktura for de aftalte ydelser.

Forbrugsbetingede ydelser (leje eller køb af indhold jf. pkt. 16) opkræves bagud på baggrund af det faktiske forbrug. Allente vil opkræve betaling på månedlig basis. Allente er berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr. Gebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform. Seneste rettidige betalingsdag er altid den første hverdag i for-faldsmåned. Hvis kunden ikke betaler rettidigt, er Allente berettiget til at opkræve lovfastsat gebyr ved fremsendelse af rykkerbreve og lignende samt renter for forsinket betaling i henhold til rentelovens bestemmelser herom.

8. Adresseændring

Ved adresseændring 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 installering af app og installation og vedligeholdelse af det nødvendige udstyr, herunder internet. Kunden er selv ansvarlig for, at kvaliteten af internettilkoblingen er tilstrækkelig til at modtage indholdet.

10. Opsigelse og bindingsperiode

Aftalen er et løbende abonnement, som indgås for en periode på én måned og som forlænges automatisk med yderligere én måned af gangen frem til kunden eller Allente opsiger aftalen.

Abonnementet skal opsiges skriftligt, enten pr. e-mail eller brev. Allente kan til enhver tid opsiges aftalen med én måneds varsel til den 1. i en måned.

Kunden kan til enhver tid opsiges abonnementet til udløb af evt. binding, dog tidligst med løbende måned + en måneds skriftlig varsel.

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

11. 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 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 programpakkernes 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 via besked på kundens faktura 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.

Ændringer der er til fordel for kunden, f.eks. tilføjelse af flere TV-kanaler eller indhold, kan gennemføres uden varsel. Hvis Allente varsler ændring af programpakker og indhold 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 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 opsige aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

12. Fejl og driftsforstyrrelser

Hvis kunden oplever fejl eller driftsforstyrrelser, skal kunden anmelde disse til Allentes Kundeservice.

Allente vil påbegynde løsning af problemet 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 installation af appen, har Allente ret til at kræve udgifterne til løsning af problemet betalt af kunden. Hvis fejl eller driftsforstyrrelser skyldes kundens brug af udstyr, som ikke er godkendt af Allente, 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.

13. 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 Betalingservice-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 opsige aftalen med et varsel på 14 dage. Opsigelsen skal ske skriftligt. Ændringer til fordel for kunden, f.eks. prisnedsættelser,

kan dog ske uden varsel.

14. Misligholdelse

Ved forsinket eller manglende betaling fra kunden kan Allente spærre kundens adgang til indholdet. Ved væsentlig betalingsmislighold (forsinkelse med betaling mere end 14 dage fra forfaldsdato) kan Allente ophæve aftalen uden varsel og med øjeblikkelig virkning.

Hvis Allente har begrundet mistanke om brug af indholdet i strid med aftalen, f.eks. brug af indholdet af personer uden for kundens private husstand, til offentlig fremvisning eller omgåelse af adgangskontrollen, kan Allente spærre adgangen uden varsel og ophæve aftalen, hvis dette anses for nødvendigt for at undgå videre misbrug. Kunden forpligter sig til at betale for indholdet, selvom adgangen er spærret på grund af kundens mislighold.

15. Antal enheder

Streamingtjenesten skal tilgås via Allentes app (smartphone, tablet og Apple TV) på op til fire enheder, hvor de to kan bruges samtidigt.

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.

16. Leje/køb af film eller andet specifikt indhold

Du kan leje, evt. købe film eller andet indhold (f.eks. events, serier) på streamingtjenesten. Leje eller køb via appen forudsætter, at du indtaster en pinkode. Bemærk, at du fraskriver dig din 14 dages fortrydelsesret, når du lejer eller køber film eller andet indhold på streamingtjenesten. Fortrydelsesretten bortfalder når du får tilgang til indholdet. Bemærk også, at ved køb af film eller andet indhold, vil filmen eller indholdet kun være tilgængelig for dig så længe du er kunde hos Allente og har adgang til Allentes streamingtjeneste. Ved ophør af kundeforholdet, eller hvis Allente ikke længere tilbyder streamingtjenesten, vil det købte indhold ikke længere være tilgængeligt for dig.

17. 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 Allentes viden og accept overdrage rettigheder eller pligter i henhold til den mellem parterne indgåede aftale til tredjemand.

18. 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 kan som hovedregel kun klage til Center for Klageløsning og Forbrugerklagenævnet, hvis ydelsen har kostet mindst 1050 kroner. Følg linket for at indgive en online klage hos Forbrugerklagenævnet: <http://minsag.forbrug.dk/>

19. Ikrafttrædelse

Disse abonnementsvilkår træder i kraft den 1. november 2022

20. Fortrydelsesretten

Når kunden køber ydelser hos Allente, gælder fortrydelsesretten, hvorved kunden kan ophæve aftalen uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag hvor aftalen blev indgået. Fortrydelsesretten bortfalder, når kunden har logget på tjenesten og påbegyndt én streaming.

Vilkår og betingelser for NemBoxAftale

Gældende fra 1. november 2022 - Til private husstande

§ 1 Parterne

Denne aftale gælder Nembox fra Allente. Aftalen indgås mellem Køber 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. 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

Betalingservice.

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 Betalingservice 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 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 tilbagebetale 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.

Du kan læse Allentes privatlivspolitik via linket her:

www.allente.dk/om-os/privatlivspolitik

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

Allente 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 1. november 2022.

allente

Standardfortrydelsesformular

Gældende fra 1. november 2022 - Til private husstande

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.
Fortrydelsesretten gælder indtil 14 dage efter køb. Efter abonnementet er taget i brug 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.

Bestilt den: _____ (dato for modtagelse af ordrebekræftelse)

Navn: _____

Adresse: _____

Dato: _____

Underskrift: _____

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)