

# Forenings -guiden

youSee

En hjælpende  
hånd til jeres  
foreningsarbejde

# Indhold

Foreningsguiden er jeres manual i dagligdag .....	3
<b>Tv &amp; streaming</b> .....	4
Sådan ændrer I tv-pakker hos jeres kunder. ....	5
YouSee Play .....	6
Eksisterende tv-kunde, der bestiller YouSee Play .....	7
Ny kunde, der bestiller YouSee Play .....	8
Alle tv-pakker kan ses på web og app. ....	9
Sådan flytter jeres kunder deres abonnement .....	10
Prisregulering af tv-pakker. ....	10
<b>Internet</b> .....	11
Sådan bestilles internet uden tv-pakke .....	12
Ny kunde, der ønsker internet uden tv-pakke .....	12
Eksisterende tv-kunde, der skifter til internet uden tv-pakke. ....	13
<b>Selvbetjening</b> .....	14
YouSee Selvbetjening – online løsning til alle i bestyrelsen .....	15
Gode fif til en nemmere hverdag .....	16
<b>Fakturering</b> .....	17
Hjælp til at forstå jeres faktura og betaling til YouSee. ....	18
Værd at vide om faktura, betaling og restance .....	18
Pakkeskift og fakturering .....	21
Oprettelse/opsigelse og fakturering .....	21
<b>Forsyningsaftale og koncepter</b> .....	22
Ændring eller fornyelse af jeres kontrakt .....	23
Hvis I ønsker en udvidelse af jeres anlæg f.eks. ved nybyggeri. ....	23
Hjælp og vejledning .....	24
Fase 1: Kontrakt- og planlægningsfasen. ....	25
Fase 2: Anlæg etableres. ....	26
Fase 3: Anlæg klargøres og sættes i drift. ....	27
Sikkerhed hele døgnet med YouSee Serviceaftale. ....	28
Gør hverdagen lettere .....	28

Bemærk!

I guiden bruges ordet 'kunden/kunder' som en fælles betegnelse for beboere/medlemmer.

# En hjælpende hånd til jeres foreningsarbejde

Med Foreningsguiden har vi samlet en række vejledninger og guides over de muligheder jeres foreningsaftale tilbyder hos YouSee.

I Foreningsguiden finder I blandt andet svar og forklaringer om tv og internet, som I kan støde på i jeres foreningssager, eller som I måske ikke kender svaret på.

Foreningsguiden er jeres 'manual' i dagligdag og dermed det opslagsværktøj, I finder svar, vejledning og tips til de problemstillinger, I som administrator og foreningsbestyrelse har brug for, når I skal hjælpe med tv og internet hos jeres kunder.

Tv &  
streaming



# Sådan ændrer I tv-pakker hos jeres kunder

Her finder I forklaring og svar på ændring af faste tv-pakker og YouSee Play hos jeres kunder. I jeres foreningsaftale er det jer som forening, der sørger for den tekniske ændring f.eks. ved et filterskift som skal ske ved en ændring af tv-pakke.

## Hvordan ændres eller oprettes tv-pakker?

Alle ændringer eller opsigelser af tv-pakker skal bestilles via YouSee Selvbetjening. Læs mere om YouSee Selvbetjening her i Foreningsguiden.

## Hvornår skal en tv-pakke opsiges eller ændres (nedgraderes)?

- Opsigelser kan kun ske til den sidste dag i hver måned.
- Skift til mindre tv-pakke kan kun ske til den sidste dag i hver måned.

## Hvornår kan en tv-pakke oprettes eller opgraderes til en større tv-pakke?

En oprettelse eller et skift til en større tv-pakke sker på den ønskede dato.

# YouSee Play

Med YouSee Play har jeres kunder mulighed for at sammensætte deres egen tv-pakke med tv-kanaler og streamingtjenester.

1. Med YouSee Play bruger kunden point til at vælge deres tv-kanaler og streamingtjenester.
2. Med YouSee Play er de valgte tv-kanaler og streamingtjenester krypteret. Derfor kræver løsningen udstyr på de fjernsyn, hvor man ønsker at se YouSee Play.

## Sådan fungerer YouSee Play

YouSee Play kan ses med YouSee Tv-boksen, YouSee Play-appen, tv.yousee.dk, Apple TV, Android TV, Samsung Smart TV, LG Smart TV samt via Chromecast. Det er muligt at ændre tv-kanaler og streamingtjenester direkte via tv-boksen, Mit YouSee på yousee.dk eller YouSee Play-appen.

## Hvordan bestiller kunden YouSee Play abonnement og eventuelt udstyr?

YouSee Play-abonnementet skal kunden selv bestille via yousee.dk, i YouSee butik eller hos YouSee Kundeservice. Tv-løsningen leveres digitalt og ses via YouSee Play-appen. Det er helt op til jeres kunder, hvilken udstyrløsning de ønsker fx en YouSee Tv-boks. Udstyret skal de selv sørge for at bestille eller købe.

## Hvad koster YouSee Play?

- Et abonnement på YouSee Play 10, 20, 30 eller 40 point opkræves via foreningen.
- I vil pr. mail modtage en ordrebekræftelse fra YouSee på bestilling af YouSee Play-abonnement.
- I ordrebekræftelsen om YouSee Play-abonnement skal I være opmærksomme på itakst datoen.
- Kunden kan købe +1 point på toppen af 40 point direkte hos YouSee.

## Hvordan bestilles YouSee Play?

Det er kunden, som selv skal bestille YouSee Play. Det gøres hos YouSee butik, via yousee.dk eller YouSee Kundeservice på 70 70 40 40.

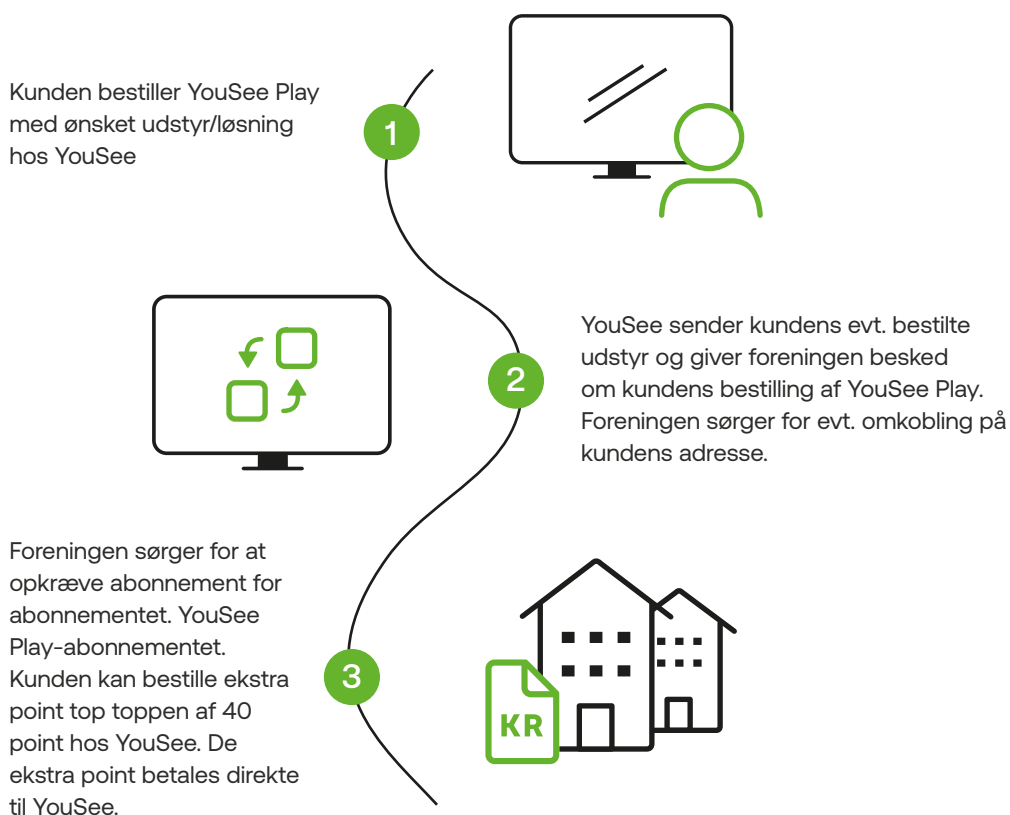
## Når en kunde bestiller YouSee Play, modtager I direkte besked

Når jeres kunde bestiller YouSee Play, vil YouSee automatisk sende en ordrebekræftelse til jer. Hvis I i dag som forening/administrator modtager ordrebekræftelser fra os via alm. post, skal vi bede jer kontakte YouSee Foreningsservice på Foreningsservice@yousee.dk og oplyse e-mail-adressen, I ønsker at modtage ordrebekræftelser til i fremtiden.

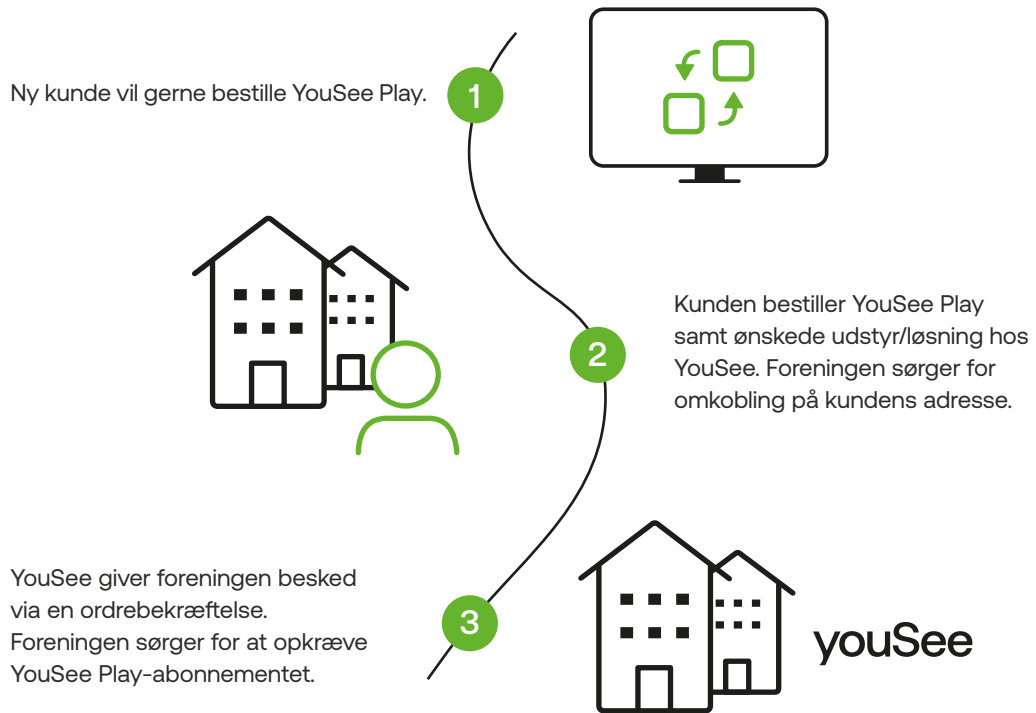
## Hvordan opsiges YouSee Play?

- Alle opsigelser skal ske gennem jeres forening. Hvis jeres kunde ønsker at skifte fra YouSee Play til en fast tv-pakke bestilles denne ændring også gennem jeres forening.
- Hvis en kunde har bestilt YouSee Play og ønsker at annullere deres bestilling, skal annulleringen sendes til både foreningen og til YouSee.

## Eksisterende tv-kunde, der bestiller et YouSee Play-abonnement



## Ny kunde, der bestiller YouSee Play





# Alle tv-pakker kan ses på web og app

Med en tv-pakke har jeres kunder adgang til deres underholdning på farten på mobil og tablet. I Danmark og EU.

Det kræver blot YouSee Play-appen, så er man klar til at streamer ens underholdning. YouSee Play-appen fås til Android og iOS og downloades i Google Play eller App Store.

## Hvem har adgang til YouSee Play-appen?

Ved køb af en tv-pakke får kunden mulighed for at se indholdet i deres tv-pakke via computer, mobil og tablet.

## Indholdet af tv-pakken kan ses fra den dato, der betales fra

Eksempel: Tv-pakken bestilles den 15. i måneden og skal være gældende fra den 1. næste måned. Her er det først fra den 1. at YouSee Play-app er aktiv. Det gælder også selvom foreningen har tilkøbt tv-pakken den 15. måneden før!

## YouSee Play-app kræver YouSee Login

- Jeres kunde skal Mit-id valideres, før de kan modtage et YouSee Login.
- Mit-id validering udføres via [yousee.dk/opretlogin](https://yousee.dk/opretlogin)
- Her oprettes YouSee Login til YouSee Play-appen.
- Vær opmærksom på: Når kunden opretter et abonnement på fx YouSee Tv-boksen eller YouSee Bredbånd vil de samtidig med bestillingen modtage en mail med link til oprettelse af YouSee Login og Mit-id validering.
- YouSee Play kan først bruges fra den dato tv-pakken går i takst.



# Sådan flytter jeres kunder deres abonnement

Når en kunde skal flytte, kan de, i de fleste tilfælde, tage deres tv-abonnement med sig. Information om flytning kan ske via yousee.dk eller ved at ringe til os. Der er ingen omkostning eller gebyr, hvis kunden ønsker at flytte deres tv- internet- eller telefonabonnement med til den nye adresse.

## Skal kunden også flytte abonnement på YouSee Bredbånd eller tv-boks?

Ja, her skal de kontakte YouSee på 70 70 40 40 og melde flytning til ny adresse eller udfylde formularen under 'Meld flytning' på yousee.dk

## Hvornår skal flytning meldes?

Flytning skal meddeles til os senest 4 uger før man flytter, så vi kan nå at gøre produkter klar på den nye adresse.

## Kan der bestilles en dato for flytning af abonnement?

Ja, kunden kan ønske en specifik flyttedato to uger fra bestillingsdato til maksimalt 6 måneder frem. Bemærk, at en meldt flytning vil spærre for alle andre ændringer på adressen frem til den dato flytningen effektueres.

## Er der et gebyr forbundet med flytning?

Det koster ikke noget at flytte abonnemeter med – medmindre:

- Vi skal grave kabler ned og lave nye stik
- Kunden vil flytte sit fastnetnummer med

### Kunden skal senest bestille flytning, 4 uger før de flytter

Så kan vi nemlig sikre, at de er online den første dag i deres nye hjem.

## Prisregulering af tv-pakker

En gang om året foretager vi en prisregulering af tv-pakker. Prisreguleringen træder i kraft pr. 1. januar og afspejler den regulering, der kommer på ophavsrettighederne fra Copydan/ Verdens TV samt eventuelt øgede omkostninger.

## Hvornår sender vi varslingsbrev?

Det årlige varslingsbrev til beslutningstagere i foreninger sendes i løbet af 4. kvartal. Brevet informerer om prisreguleringen, og eventuelle ændringer i kanaludbuddet samt om nyheder og tiltag, der har betydning for foreningens tv-aftale.

## Hvilke kunder varsles af YouSee?

- YouSee sørger for at varsle alle kunder, der har et betalingsforhold til YouSee.
- Kunder, der betaler for tv-pakken hos foreningen, skal varsles af deres egen forening.

Internet



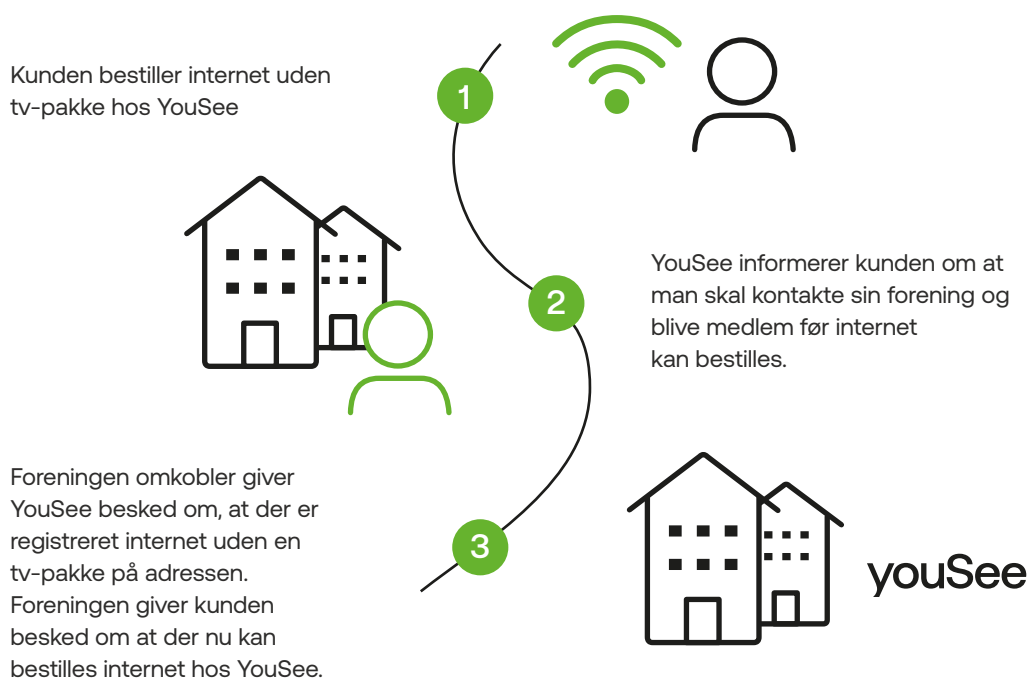
# Sådan bestilles internet uden tv-pakke

Her kan I læse om bestilling af internet uden en tv-pakke. I jeres foreningsaftale er det jer som forening, der skal sikre den tekniske ændring fx filterskift.

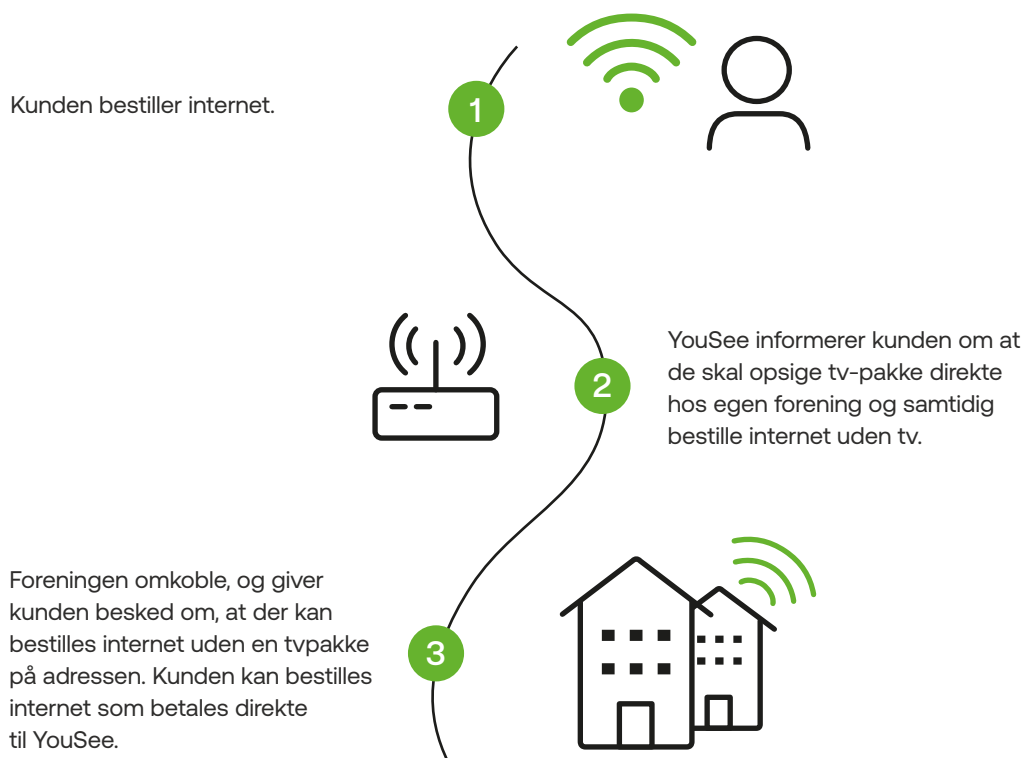
## Kan kunder bestille internet (YouSee Bredbånd) uden en tv-pakke?

Ja, men det kræver, at jeres forening har indgået en aftale med YouSee om dette. Uden en aftale om internet uden tv, vil kundens internet blive opsagt samtidig med tv-pakken. Dette vil ske når kunden har abonnement på tv- og internet via kabel-tv-stikket.

## Ny kunde, der ønsker internet uden tv-pakke



## Eksisterende tv-kunde, der skifter til internet uden tv-pakke



# Selvbetjening

# YouSee Selvbetjening – online løsning til alle i bestyrelsen

YouSee Selvbetjening er indeholdt i jeres signalforsyningsaftale hos os. Med Selvbetjening har I adgang til digitale services, som giver overblik og understøtter en række funktioner til jeres arbejde i foreningen. På samme måde som du benytter din egen 'Netbank', så kan jeres bestyrelse bruge selvbetjeningsløsningen døgnet rundt og dermed spare tid og få løst services - præcis når I har brug for det.

## Flere brugeradgange til Selvbetjening

Det er én kontaktperson i jeres forening, som vi opretter som administrator i Selvbetjening. Den person kan oprette flere brugere hos jer. Det gøres i funktionen "Se egne kontakter". I bestemmer dermed selv, hvor mange brugeradgange, I har behov for. På den måde kan flere personer i jeres foreningsbestyrelse f.eks. se kontoposteringer og foretage skift af tv-pakker.

## YouSee Selvbetjening giver mulighed for at:

- Ændre de enkelte husstandes tv-pakker
- Se til hvilke husstande, der leveres hvilke tv-pakker
- Få nem adgang til tidligere fakturaer og jeres kontrakt/signalforsyningsaftale
- Udskrive adresselister over husstande i foreningen
- Skrive direkte til foreningens lokale YouSee konsulent
- Oprette jeres foreningsspecifikke regler for f.eks. YouSee Play med link til jeres egen hjemmeside

## Kontaktperson(er) i jeres foreningsbestyrelse

I YouSee Selvbetjening skal I sikre, at vi har korrekt kontaktdata på jeres bestyrelsesmedlemmer. Her er det også muligt at redigere i eksisterende kontaktdata f.eks. ved skift af rolle som formand, kasserer. Det er vigtigt, at kontaktdata er ajour, da vi løbende informerer om aftalen og produkter, I har hos os. Desuden vil vi også have mulighed for at invitere jer til event, webinar og andre tiltag, som vi særligt afholder for beslutningstagere i bolig-/antenneforeninger.

YouSee Selvbetjening koster ikke ekstra. Har I spørgsmål til oprettelse af jeres bestyrelse, er I velkomne til at kontakte YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 eller bestille bruger adgang på [yousee.dk/formularer/selvbetjening](https://yousee.dk/formularer/selvbetjening)

# Tre gode fif I kan udføre på YouSee Selvbetjening

## Nem og hurtig funktion til "Skift tv-pakke"

Giver jer muligheden for straks at bestille eller ændre jeres kundes tv-pakker og få overblik over dem, der har valgt en tv-pakke – også med YouSee Play. Med YouSee Selvbetjening får I en straks opdatering af data. Og en bestilling eller ændring slår igennem med det samme, når I udfører en ordre via YouSee Selvbetjening.

## Der er flere muligheder med 'Adresseliste' under Skift tv-pakke

Med funktionen 'Adresseliste', får I en adresseoversigt i excel. Oversigten viser alle aktive tv-pakker på adresser i jeres forening (er ikke muligt hos alle foreninger). I har dermed ét samlet overblik over tv-pakker, som modtages på de enkelte adresser. Adresselisten viser også adresser med et abonnement med YouSee Play.

- Har en kunde YouSee Play fremgår det ud for adressen. Navn på kunden samt e-mail fremgår af excel filen.

## Husk at aktivere funktion "Links til egen hjemmeside"

Funktionen giver jer unik mulighed for at få en visning af jeres foreningsregler (priser, tidspunkt for omkobling, pakkeskift) i forbindelse med valg af YouSee Play. Har I en aftale om internet uden tv-pakke kan der også oprettes link, der beskriver pris/kontingent til jeres forening ifm. internetabonnement (bredbånd uden tv).

- I funktionen kan I indsætte et link til jeres forenings hjemmeside, hvor I beskriver jeres YouSee Play-regler og/eller internet uden tv vilkår.
- Ved at aktivere "Links til egen hjemmeside" vil link til jeres hjemmeside blive synlig i YouSee Play bestillingsflowet via yousee.dk
- På den måde kan jeres kunder læse om jeres foreningsvilkår og samtidig sikrer I synlighed for YouSee's medarbejdere i kundeservice.
- I modtager fra YouSee en bekræftelse på kundens bestilling af YouSee Bredbånd, hvis der ikke er en tv-pakke på adressen.

Link til jeres hjemmeside sikrer, at:

- I kan oplyse jeres kunder, om eventuelle udgifter til f.eks. nedkobling til digital filter ifm. en YouSee Play bestilling
- I kan oplyse jeres kunder, om en eventuel månedspris for medlemskab/kontingent hos jeres forening i forbindelse bestilling af internet uden tv.



# Fakturering

# Hjælp til at forstå jeres faktura og betaling til YouSee

Når jeres forening har en signalforsyningsaftale hos os, vil I naturligvis modtage faktura til jeres aftale. Den er vigtig at lære at kende, og derfor vil vi her nævne forskellige ting, I skal være opmærksomme på.

Har I spørgsmål til jeres faktura, kan I kontakte YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44. Vi har åbent mandag til fredag kl. 8.30 -14.00.

Husk også at I altid via [yousee.dk/selvbetjening](https://yousee.dk/selvbetjening) har adgang til tidligere fakturaer for de seneste 5 år og jeres gældende kontrakt hos os..

## Værd at vide om faktura, betaling og restance

### Hvordan opkræver vi jeres forening?

YouSee fakturerer kvartalsvis forud. Er det jeres første faktura, kan den indeholde mere end et kvartal.

### Hvornår er betalingsfristen?

Betalingsfristen er næstsidste hverdag i kvartalet før den opkrævede abonnementsperiode.

### Hvad gør I, hvis I ikke modtager en faktura fra YouSee?

I bedes sende en mail til [Foreningsservice@yousee.dk](mailto:Foreningsservice@yousee.dk) eller kontakte YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44.

### Hvordan sender vi fakturaen til jer?

Fakturaen kan sendes på flere måder. Jeres forening kan aftale med os hvordan den skal leveres. Faktura kan afsendes med:

- Brev
- E-mail
- Elektronisk fakturering
- Bilag til Betalingsservice

### I kan se en specifikation af fakturaen på YouSee Selvbetjening

Alle fakturaer for de seneste 5 år er tilgængelige på YouSee Selvbetjening. Her vælges 'Se konti og fakturaer' hvor en specifikation til hver regning kan hentes.

### Hvordan betaler jeres forening fakturaen?

Den kan betales via:

- Oplyst FIK-kode på fakturaen
- Betalingsservice
- Bankoverførsel til Reg.nr. 3100, Kontonr. 5009200 med jeres Kontonr. som betaler-id.
- Elektronisk via EAN

### Hvor lang betalingsfrist har jeres forening?

I har minimum 14 dages betalingsfrist.

**Hvad gør I, hvis I er uenige i fakturabeløbet?**

I betaler fakturaen, og retter så henvendelse til Foreningsservice@yousee.dk eller YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 for en dialog om, hvori I er uenige.

**Hvad gør I hvis I ikke kan betale rettidigt?**

Så kan I afvente udsendelse af rykker, der sendes ca. 7 dage efter betalingsfristen.

**Hvis I har brug for længere betalingsfrist end rykkeren angiver?**

Så kan I ringe til YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 og indgå en aftale om betaling.

**Hvad koster det at modtage en rykker?**

Det koster 100 kr., hvis vi sender en rykker til jer.

**Hvad med renter?**

Renter beregnes fra betalingsfristen og frem til den dag, hvor beløbet modtages hos YouSee.

**Hvornår opkræves rykker og renter?**

De opkræves som udgangspunkt på førstkommande faktura. Renter kan godt være forsinket, da det afhænger af, hvornår betalingen er modtaget hos os.

**Hvad gør I, hvis fakturamodtager hos jeres forening skal ændres?**

Send en mail til Foreningsservice@yousee.dk med oplysning om ny e-mailadresse, fakturamodtager, foreningsnavn, anlægsnr., adresse, postnr.

**YouSee oplyser at signal kan blive lukket i rykkerskrivelsen**

Vi strækker os langt før en eventuel lukning af signalleveringen. Så hvis det kniber med betalingen, bedes I kontakte YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 for en dialog om betaling.

**Kan jeres forening få en afdragsordning?**

Som udgangspunkt nej. Dog er vi altid villige til at finde en betalingsløsning. Kontakt YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 og tag en dialog.

**YouSee har sendt fakturaen forkert, og I vil ikke betale rykkergebyr og renter.**

Det skal I. Det er jeres forenings ansvar at sikre, at YouSee har de korrekte kontaktinformationer på en fakturamodtager.

**Hvornår bliver ny bestilling af tv-pakke opkrævet?**

En ny bestilling bliver altid opkrævet fra den 1. i måneden eller den næstkommende 1. i måneden efter bestillingen. Det er ikke muligt at opkræve fra andre datoer i måneden.

**Hvad gør I, hvis en kunde ikke betaler deres regning?**

I bestiller en lukning af signalleveringen på den pågældende adresse via YouSee Selvbetjening eller hos Foreningsservice@yousee.dk.

**Hvis kunden med internet uden tv-pakke ikke ønsker at betale for kontingent til foreningen?**

Så kan I bestille en lukning af YouSee Bredbånd hos Foreningsservice@yousee.dk.

### Hvornår udføres en restancelukning af kunden?

YouSee opsiger tv-pakken til udgangen af måneden. Når YouSee omkobler, vil det blive udført indenfor 10 arbejdsdage efter den sidste dag i måneden. Hvis jeres forening selv omkobler, er det, når I lukker for signalet. YouSee vil opkræve foreningen til og med udgangen af måneden.

### Vi er ny foreningskunde hos YouSee. Hvornår modtager vi den første faktura?

Den sendes hurtigst muligt efter itakstsættelse, og vil være jer i hænde ca. 2-3 uger efter.

#### Sådan læser I jeres regning

Når I modtager jeres regning fra YouSee, vil den være dannet ca. 45 dage før et kvartal start. Vi danner jeres kvartalsregninger ud fra det antal registrerede tv-pakker, som vi har registreret på tidspunktet for regningsdannelse.

En kvartalsregning er dermed i praksis et aconto beløb, som I først endeligt kan afstemme, når I modtager jeres næste regning for det kommende kvartal. I den regning vil det fremgå, om der er afvigelser/ændringer i forhold til de registrerede tv-pakker i den første kvartalsregning. Og om I dermed bliver krediteret pga. for mange registrerede tv-pakker eller ekstra opkrævet pga. for få registrerede tv-pakker.

I skal være opmærksomme på, at når jeres forening løbende indberetter tv-pakke ændringer, vil der ikke blive medtaget ændringer i perioden op til et månedsskifte. Og disse vil dermed først komme med i den efterfølgende kvartalsregning.



## Pakkeskift og fakturering

	Første kvartal	Andet kvartal	Tredje kvartal	Fjerde kvartal
Fuldpakke til Grundpakke	Adgang til Grundpakke >	Adgang til Grundpakke >	Adgang til Grundpakke >	Adgang til Grundpakke >
	Fakturering af Fuldpakke >	Fakturering af Grundpakke for Q1 + Q2 samt tilbagebetaling af Fuldpakke for Q1 >	Fakturering af Grundpakke >	Fakturering af Grundpakke
Grundpakke til Fuldpakke	Adgang til Fuldpakke >	Adgang til Fuldpakke >	Adgang til Fuldpakke >	Adgang til Fuldpakke >
	Fakturering af Grundpakke >	Fakturering af Fuldpakke for Q1 + Q2 samt tilbagebetaling af Grundpakke for Q1 >	Fakturering af Fuldpakke >	Fakturering af Fuldpakke

## Oprettelse/opsigelse og fakturering

	Første kvartal	Andet kvartal	Tredje kvartal	Fjerde kvartal
Oprettelse før fakturering af kvartal	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >
	Fakturering af Q1 >	Fakturering af Q2 >	Fakturering af Q3 >	Fakturering af Q4
Oprettelse efter fakturering af kvartal	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >	Fuld adgang til produkt >
	Ingen fakturering >	Fakturering af Q1 & Q2 >	Fakturering af Q3 >	Fakturering af Q4
Opsigelse før fakturering af kvartal	Intet produkt >	Intet produkt >	Intet produkt >	Intet produkt >
	Ingen fakturering >	Ingen fakturering >	Ingen fakturering >	Ingen fakturering
Opsigelse efter fakturering af kvartal	Intet produkt >	Intet produkt >	Intet produkt >	Intet produkt >
	Fakturering af tidligere produkt >	Tilbagebetaling af tidligere produkt >	Ingen fakturering >	Ingen fakturering

# Forsyningsaftale og koncepter

## Ændring eller fornyelse af jeres kontrakt

Når I samarbejder med YouSee leveres hovedprodukter f.eks. tv og internet til jeres forening i forhold til den kontrakt og signalforsyningsaftale, I har indgået med os. Den til enhver tid gældende aftale finder I på YouSee Selvbetjening.

Hvis jeres forening har spørgsmål eller ønsker ændringer til jeres nuværende kontrakt, skal I tage kontakt til YouSee Salg på 70 70 47 17.

## Hvis I ønsker en udvidelse af jeres anlæg fx ved nybyggeri

Vi hjælper gerne med tilbud, hvis I står overfor at åbne for flere husstande i jeres dækningsområde. Ved en udvidelse af jeres anlæg vil et tilbud på samarbejde også indeholde mulighed for ny kontrakt og signalforsyningsaftale.

Er der tale om et helt nyt anlæg, kan vi også hjælpe i hele processen fra kontrakt og planlægningsfasen, til anlægget sættes i drift, og kunderne kan bestille produkter.

For at få opstartet dialogen skal I tage kontakt til YouSee Salg på 70 70 47 17.

På de næste sider gennemgår vi processen. Til hver fase kan I læse hvordan samarbejdet mellem os og jer forløber og hvad, der skal ske ved en udvidelse af anlæg samt ved etablering af nyt anlæg.

## Hjælp og vejledning

### Hvem tager beslutningen?

Beslutningen om en løsning fra YouSee vedtages normalt af foreningen i form af beboerdemokrati. Almennyttige foreninger eller privat udlejning har som regel en ejer eller administrator, der alene kan træffe valget af løsning og underskrive kontrakten.

### Spørgsmål vedrørende kontrakten?

Ved spørgsmål vedr. kontrakten f.eks. hvad den omfatter, juridiske forhold m.m, er foreningens kontaktperson velkommen til at tage kontakt til YouSee Salg.

### Spørgsmål vedrørende produkterne?

Ved spørgsmål om vores produkter f.eks. hvordan er tv-pakkerne sammensat, mulighed for til- og fravalg, YouSee tv-boks, YouSee Bredbånd, Telefoni og Mobil – er foreningens kontaktperson velkommen til at tage kontakt til den tilknyttede salgskonsulent hos YouSee Foreningssalg.

### Spørgsmål vedrørende tilbuddet?

Ved spørgsmål vedr. anlægsproduktionen – f.eks. hvilke krav til et programfordelingsanlæg skal være opfyldt for at få YouSee Tv, hvad indeholder den tilbudte løsning m.v. er I velkomne til at kontakte YouSee Salg.

### Vi støtter jer

Er der brug for hjælp i forhold til resten af bestyrelsen, eller i forbindelse med generalforsamling, kan YouSee altid hjælpe i form af informationsmateriale m.m.

### Brug for præsentationsmateriale?

YouSee har mange forskellige brochurer, som kan anvendes til at præsentere YouSee's løsninger. Ring til den tilknyttede salgskonsulent og aftal hvilket materiale, der vil være relevant for jer, og vi sender det. Læs mere om mulighed for materialer på [yousee.dk/foreninger](http://yousee.dk/foreninger).

### Når kontrakten er underskrevet

Beslutter I jer for at indgå en aftale med YouSee, skal I underskrive og returnere et eksemplar til os. YouSee sætter planlægningen af det videre forløb i gang, så snart den underskrevne kontrakt er modtaget.



## Fase 1: Kontrakt- og planlægningsfasen

I denne fase skal I kontakte YouSee Salg på 70 70 47 17, hvis I har spørgsmål.

Uge	Planlægning ca. 5 uger					Produktion ca. 13 uger													Klargørelse ca. 4 uger			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

### I YouSee:

#### Tilbud udarbejdes

- Indhenter priser
- Indhenter oplysninger fra jer, evt. skema udfyldes
- Områdets anlæg besigtiges af en konsulent fra vores installatør:
  - Adgang og graveforhold undersøges
  - Entreprenør kontaktes mht. gravearbejde
  - Oplysninger om særlige forhold indhentes fra kommunen
- YouSee udregner pris på baggrund af oplysninger
- Tilbud færdiggøres

### Hos jer\*:

#### I leverer

- Adresselister for alle beboere/medlemmer. Kontakt gerne YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 og få information om hvordan listen skal afleveres. Vi kan også sende jer et excelark, som I kan udfylde.
- Målerapporter \*\*
- Dokumentation \*\*

#### Tilbud til jer

- I modtager tilbud
- I kontaktes af YouSee Salg for at følge op på spørgsmål til tilbud
- I accepterer tilbud og returnerer underskrevet tilbud til YouSee Salg

### I YouSee:

#### Underskrevet tilbud

- YouSee underskriver tilbuddet og returnerer et eksemplar til jer
- Projektet overgår til næste fase, hvor anlægget etableres (fase 2)

\* For at sikre så smidigt et forløb for alle samt fremdrift på opgaven er det vigtigt, at den angivne kontaktperson er beslutningsdygtig ift. foreningen og de løsninger, som skal udarbejdes/udføres. Desuden skal vedkommendes kontaktdata være opdaterede. \*\* Kun ved ombygning af nuværende anlæg.

## Fase 2: Anlæg etableres

I denne fase skal I kontakte TDC NET, hvis I har spørgsmål.

Uge	Planlægning ca. 5 uger					Produktion ca. 13 uger													Klargørelse ca. 4 uger			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

### Fra YouSee:

Efter ordreafgivelse bliver I i kontaktet af en projektleder fra vores installatør for at aftale et opstartsmøde. Her vil en nærmere tidsplan for entreprisen blive aftalt.

#### På opstartsmødet aftales:

- Nærmere produktions- og tidsplan. De 13 uger, der er angivet, er en ca. tid. Leverancetiden varierer fra sag til sag afhængig af størrelse og kompleksitet.
- Information til medlemmer/beboere om:
  - Anlægsarbejdet/produktionsplanen
  - Adgangsforhold under produktionen

### TDC NET:

- Arbejdet udføres af TDC NET
- Anlægget sættes i drift, og der er adgang til at se YouSee Tv. Ca. 3 uger efter vil kunden have adgang til at bestille YouSee tv-boks, internet, telefoni og mobil via YouSee kundeservice på 70 70 40 40 og [yousee.dk](http://yousee.dk)

Vi informerer jeres kunder via mail eller brev om deres muligheder.

## Fase 3: Anlæg klargøres og sættes i drift

I denne fase skal I kontakte YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44, hvis I har spørgsmål.

Uge	Planlægning ca. 5 uger					Produktion ca. 13 uger													Klargørelse ca. 4 uger				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	

### Fra YouSee til jer:

Anlægget er nu færdigt, og vi leverer den ønskede tv-løsning.

### Fra YouSee til jeres kunder:

- YouSee sender brev eller mail til kunden om valg af tv-pakke og/eller internet
- Kunden kan også bestille YouSee tv-boks, internet, telefoni og mobil via YouSee kundeservice på 70 70 40 40 og yousee.dk

### Fra YouSee til erhvervskunder:

- Anlægget er nu i drift
- Har I spørgsmål til jeres regning, bedes I henvende jer til YouSee Foreningsservice på 70 70 40 44 eller foreningsservice@yousee.dk

# Sikkerhed hele døgnet med YouSee Serviceaftale

Når I har aftale om levering af tv-signaler hos os, kan I få en Serviceaftale. Her sikrer TDC NET for vedligeholdelsen af kabel-tv-nettet fra programfordelingsanlægget til og med første anten-nestik/overgangspunkt i husstanden samt udbedring af fejl, der opstår.

## Høj driftssikkerhed

Med en Serviceaftale sikrer I, at TDC NET kan overvåge hele nettet til brugernes installationer. De overvåger kabelnettet hele døgnet, året rundt og betyder, at de ofte opdager og retter fejl, før det berører jer. Desuden har I altid adgang til teknisk support, som alle ugens dage kan hjælpe, hvis der opstår problemer.

## Individuel support

Serviceaftalen tilbyder også serviceydelser hos kunden. Det sker efter aftale og afregnes direkte med den enkelte kunde.

## Gør hverdagen lettere

### Indhold i Serviceaftalen:

- Overvågning af driften på hele kabelnettet – døgnet rundt, året rundt
- Fejlretning frem til første kabel-tv-stik
- Indregulering af anlægget
- Rådgivning
- Telefonsupport til jeres kunder

### Vi kan også hjælpe med:

- Ombygninger af installationer
- Specialopgaver
- Ombygning af coaxnet og renovering
- Modernisering

### **Hvis jeres forening ikke har Serviceaftale hos YouSee eller DKTV**

Uden en aftale om service på anlægget, skal jeres kunder kontakte jeres forening for at fejlmelde manglende signal.

### **Hvad omfatter en Serviceaftale?**

Servicen omfatter: Udskiftning af fordelere, forstærkere, sikringer, strømproblemer som skyldes fejl i anlæggets udstyr, justering af forstærkere etc.

### **Hvad der ikke er omfattet af en Serviceaftale**

Service omfatter ikke: Udskiftning af udstyr som kabler, standere og manglende udefrakommende strøm til et anlæg. Hærværk/skader og brand udføres på regning. Forgæves teknikerudkørsel som f.eks. ved manglende udefrakommende strøm til anlægget udløser en regning. Udskiftning af udstyr, som følge af slid og nedbrud (kabler, forstærkere, fordelere) udføres ligeledes på regning.

Ved udbedring af fejl, som ikke er dækket af servicekontrakten, skal teknikeren få accept af anlæggets ejer, før der udføres arbejde på regning.

