

Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Tübingen GmbH für die Leistung TüNetFaser IPTV

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die Stadtwerke Tübingen GmbH, im Folgenden swt genannt, erbringt die Dienstleistung

- TüNetFaser IPTV

für die Kund:innen aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der swt einschließlich der Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen gehen die Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

Bestandteil des Vertrags sind neben dieser Leistungsbeschreibung die Anlagen zum Vertrag, die swt den Kund:innen zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Die Kund:innen sind verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an swt zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2. Produktbeschreibung

2.1. Allgemeines

Mit TüNetFaser IPTV ermöglicht swt den Kund:innen, digitale TV-Sender sowie TV-Angebote von Drittanbietern (z.B. Pay TV) zu empfangen. Neben der Bereitstellung des TV-Signals umfasst der Dienst das Zurverfügungstellen der geeigneten Hardware in Form einer Set Top Box (Receiver) und Fernbedienung. Die Konditionen dafür sind dem jeweiligen Vertrag und der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.2. Voraussetzung

Der Dienst kann ausschließlich in Verbindung mit einem Breitbandanschluss der swt mit einer effektiv erreichten Mindestbandbreite von 25 Mbit/s im Download je genutztem Receiver und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung genutzt werden. swt weist die Kund:innen darauf hin, dass ein störungsfreier Betrieb unter anderem von der zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt. Diese unterliegt Faktoren, welche teilweise außerhalb des Einflussbereichs von swt liegen, weshalb eine störungsfreie Bereitstellung seitens swt nicht garantiert werden kann. Zur Nutzung ist ein HDMI-fähiges TV-Endgerät notwendig.

Zur Nutzung der Option Mobile Streaming sind WLAN fähige Endgeräte notwendig, auf welchen die dafür notwendige App (kann bei swt erfragt werden) verfügbar ist.

2.3. Rechtenutzung und Sender

Die Sender werden in unterschiedlichen Qualitäten (SD, HD) zur Verfügung gestellt. Die Signalqualität hängt u.a. von dem Angebot des Senders sowie den gebuchten Leistungen der Kund:innen ab, ein Anspruch auf eine bestimmte Qualität besteht nicht. Die aktuell verfügbaren Sender können auf der Homepage (www.tuenetfaser.de) eingesehen werden. Die parallele Wiedergabe von Sendern in HD kann unter Umständen eingeschränkt sein. Die Auswahl und Anzahl der Sender werden von swt festgelegt und können bei Bedarf verändert werden. Bei Kürzungen des Programms bemüht sich swt um gleichwertigen Ersatz. swt hat keinen Einfluss auf Drittangebote (bspw. Pay TV) und garantiert keine Verfügbarkeit bestimmter Angebote oder Inhalte.

Die von swt zur Verfügung gestellten Inhalte dürfen nicht für gewerbliche Zwecke genutzt oder öffentlich wiedergegeben bzw.

gemacht werden, es sei denn, swt hat ihm dies zuvor schriftlich gestattet. Ebenso ist es den Kund:innen zu jeder Zeit untersagt, die ihm zur Verfügung gestellten Inhalte zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, mit ihnen zu werben oder dafür Entgelt bei Dritten zu verlangen.

2.4. Anschluss Internet

Der Anschluss an das Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes TüNetFaser IPTV und unterliegt der gesonderten Leistungsbeschreibung für die Produkte der Produktgruppe TüNetFaser.

2.5. Installation und Einrichtung

swt stellt den Kund:innen gemäß den vereinbarten Konditionen einen vorkonfigurierten Receiver inkl. Fernbedienung zur Verfügung. Dieser muss über ein HDMI-Kabel mit dem TV-Endgerät verbunden werden. Zudem ist eine Verbindung des Receivers (1000Base T Schnittstelle) an das Internet über den Router oder Modem der Kund:innen (z.B. FRITZ!Box) notwendig. swt empfiehlt den Anschluss über ein LAN-Kabel (min. CAT 5) oder andere kabelgebundene gigabitfähige Ethernetverbindungen. Der Empfang über WLAN, Powerline oder Repeater ist nicht Bestandteil des Dienstes und wird entsprechend nicht von swt supportet. Die Verbindung des Receivers mit dem TV-Gerät sowie dem Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes. Optional ist ein kostenpflichtiger Installationsservice möglich. Pro Haushalt sind maximal drei (3) Set Top Boxen möglich.

2.6. Pflichten und Obliegenheiten der Kund:innen

Alle Instand- und Änderungsarbeiten an dem Dienst TüNetFaser IPTV sind ausschließlich von swt oder deren Erfüllungsgehilfen durchzuführen. Die Kund:innen nehmen keine eigenmächtigen Eingriffe oder Veränderungen an den Geräten oder dem Dienst vor und behandelt die Hardware pfleglich. Sie haften für Schäden, die sich aus der Verletzung dieser Pflichten ergeben sowie für Schäden an den Geräten, die von Dritten verursacht wurden, sofern sie diese zu vertreten haben.

Die Kund:innen stellen die für den Dienst notwendige elektrische Energie auf eigene Kosten bereit.

Die Nutzung des Dienstes TüNetFaser IPTV entbindet die Kund:innen nicht von der Zahlung der Rundfunkgebühren an den „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“.

3. Leistungen IPTV im Überblick

3.1. Basisausstattung

swt stellt den Kund:innen gemäß den vereinbarten Konditionen ein digitales TV-Signal, einen Receiver sowie eine Fernbedienung leihweise zur Verfügung. Die Kund:innen haben keinen Anspruch auf ein bestimmtes Modell, die Funktionalität hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab. Alle Geräte verbleiben im Eigentum der swt und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten der Kund:innen an swt zurückgegeben werden. Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von swt zur Verfügung gestellte Hardware benutzt werden darf. Andernfalls kann eine störungsfreie Nutzung nicht garantiert werden. In der Basisausstattung mitenthalten sind die Funktionen Replay, Restart und Timeshift. Der genaue Umfang der jeweiligen Leistungen hängt von den gebuchten Optionen ab und unterliegt schwankenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben, weshalb swt keine Garantie für eine bestimmte Funktionalität übernimmt.

3.2. Replay und Restart

Mit der Funktion Restart kann eine bereits begonnene Live-Sendung von vorne gestartet werden.



Die Funktion Replay ermöglicht das Anschauen von Inhalten aus einem Programm, welches bis zu sieben Tage in der Vergangenheit liegt.

Die Möglichkeit zur Nutzung der beiden Funktionen hängt von dem jeweiligen Sender ab und unterliegt schwankenden rechtlichen Bedingungen. swt garantiert deshalb keine Verfügbarkeit der Funktionen für bestimmte Sender. Der aktuelle Funktionsumfang kann bei swt erfragt werden.

3.3. Mobile Connect

Die Option Mobile Connect ermöglicht es den Kund:innen, bestimmte Funktionen über eine zu installierende App auf seinem Smartphone zu erledigen. Voraussetzung dafür ist ein internetfähiges Mobiltelefon, welche die technischen Voraussetzungen der App unterstützt. Die Bereitstellung oder Unterstützung desselben oder der App ist nicht Bestandteil der Dienstleistung. Es können maximal fünf Mobilgeräte pro Endkund:innen gleichzeitig verbunden sein. Über die App kann das TV-Programm (EPG) inkl. Detailinformationen zu einzelnen Apps angezeigt, das Handy als virtuelle Fernbedienung genutzt und das Aufnehmen/Löschen von Sendungen programmiert werden.

3.4. Mobile Streaming

Die Option ermöglicht den Kund:innen die Live-Wiedergabe von Sendungen auf mobilen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) im WLAN-Netz des Haushalts, d.h. innerhalb der von swt zugeteilten IP-Adresse des Routeranschlusses. Voraussetzung zur Nutzung der Option Mobile Streaming ist die Option Mobile Connect (s. 3.3.). Es können maximal drei Endgeräte gleichzeitig TV-Inhalte wiedergeben. Die Option ist auf ein WLAN-Netz im Haushalt der Kund:innen beschränkt, d.h. die App wird mit der Set Top Box per QR-Code gekoppelt und merkt sich bei erstmaliger Anmeldung den Namen des WLAN-Netzes

3.5. nPVR-Speicherplatz

Mit der Option nPVR (network based private video recording) wird den Kund:innen ermöglicht, Sendungen aufzunehmen. Der Speicherumfang wird in Stunden angegeben und ist in Paketen von je 20 Stunden buchbar. Es können maximal fünf Einheiten (gesamt: 100 Stunden) gebucht werden. Der Speicherplatz ist für alle Endgeräte der Kund:innen gemeinsam zu sehen. Inhalte können von allen Receivern wiedergegeben werden. Haben die Kund:innen die Option Mobile Streaming gebucht, können die Inhalte innerhalb des WLAN-Netz des Haushalts wiedergegeben werden. Aufzeichnungen

können während der laufenden Wiedergabe erfolgen, wobei maximal drei Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen können. Es wird bei der Aufnahmezeit nicht zwischen HD- und SD-Aufnahmen unterschieden.

3.6. Video-on-demand (VOD)

Die Kund:innen können gegen gesondertes Entgelt bestimmte VOD-Inhalte zu seinem IPTV-Dienst hinzubuchen. Die Wiedergabe ist ausschließlich auf TV-Endgeräten im Haushalt der Kund:innen möglich. Die VOD-Inhalte sind sofort ab Buchung verfügbar, bis zu maximal 48 Stunden nach der Buchung. swt gewährt keine Garantie auf die Verfügbarkeit bestimmter Angebote. Es gelten die unter 2.6. genannten Bedingungen zur Nutzung der Inhalte. Die Speicherung per nPVR ist nicht möglich.

4. Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die swt beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

4.1. Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 - 13:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

4.2. Entstörfrist

Die Entstörfrist beträgt 48 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

4.3. Servicebereitschaft

Die Kund:innen erhalten Support an der swt Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 - 13:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Die Stadtwerke Tübingen GmbH