



1. GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSBESTANDTEIL

Die ENTEKA Plus GmbH, im Folgenden ENTEKA genannt, erbringt die Dienstleistung ENTEKA TV für den Kunden auf Basis der ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für ENTEKA TV, dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrags ist, sowie der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Preise.

Weitere Bestandteile des Vertrags sind neben den o.g. Dokumenten zu ENTEKA TV weitere Anlagen, bspw. das Produktinformationsblatt wie auch die Senderliste, welche ENTEKA dem Kunden mit seiner Bestellung übermittelt.

2. PRODUKTBESCHREIBUNG

2.1. IPTV – Allgemeines

ENTEKA TV ermöglicht dem Kunden, digitale TV- Sender, TV-Angebote von Drittanbietern (z.B. Video-on-Demand) wie auch Radiosender zu empfangen.

Neben der Bereitstellung des TV-Signals stellt ENTEKA dem Kunden eine geeignete Hardware in Form einer Set-Top-Box (Receiver) mit Fernbedienung inkl. Batterien zur Verfügung. Die Preise dafür sind der jeweiligen Bestellung zu entnehmen.

2.2. Voraussetzung

Der Dienst kann ausschließlich in Verbindung mit einem Internetanschluss der ENTEKA mit einer Mindestbandbreite von 25 Mbit/s im Download je genutzter Set-Top-Box (Receiver) und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit des notwendigen Internetanschlusses genutzt werden. ENTEKA weist den Kunden darauf hin, dass ein störungsfreier Betrieb von ENTEKA TV u.a. von der effektiv zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt. Diese unterliegt Einflüssen, welche teilweise außerhalb des Verantwortungsbereiches von ENTEKA liegen. Aus diesem Grund kann eine störungsfreie Bereitstellung seitens ENTEKA nicht garantiert werden. ENTEKA TV kann ausschließlich über eine von ENTEKA bereitgestellte Set-Top-Box (Receiver) genutzt werden. Ergänzend dazu ist seitens des Kunden ein HDMI-fähiges TV-Endgerät zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Für das mobile Streaming von ENTEKA TV sind WLAN-fähige mobile Endgeräte notwendig. Auf diesen ist vorab die App „TV-Fellow“ zu installieren (siehe dazu Punkt 3.3. und 3.4.).

2.3. Rechtenutzung und Sender

Die Sender werden dem Kunden in unterschiedlichen Qualitäten (SD, HD) zur Verfügung gestellt. Die Signalqualität hängt u.a. von dem Angebot des Senders bzw. der Sendergruppe sowie den durch den Kunden gebuchten Leistungen ab. Ein Anspruch auf eine bestimmte Qualität besteht nicht. Die aktuell verfügbaren Sender können der Senderliste auf der Homepage (enteka.de) entnommen werden. Die parallele Wiedergabe von Sendern in HD kann unter Umständen eingeschränkt sein. Die Auswahl und Anzahl der Sender werden von ENTEKA festgelegt und können variieren. Bei Kürzungen der Senderanzahl bemüht sich ENTEKA um einen gleichwertigen Ersatz. ENTEKA hat keinen Einfluss auf Drittangebote (bspw. VoD) und garantiert keine Verfügbarkeit bestimmter Angebote oder Inhalte.

2.4. Anschluss Internet

Der Anschluss an das Internet der ENTEKA ist nicht Bestandteil von ENTEKA TV und unterliegt der gesonderten Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für ENTEKA Internet-Produkte.

2.5. Inbetriebnahme

ENTEKA stellt dem Kunden gemäß den vereinbarten Konditionen eine vorkonfigurierte Set-Top-Box (Receiver) inkl. Fernbedienung zur Verfügung. Diese muss über ein HDMI-Kabel mit dem TV-Endgerät verbunden werden. Zudem ist eine Verbindung der Set-Top-Box (Receiver) an das Internet über den Router des Kunden notwendig. ENTEKA empfiehlt den Anschluss über ein LAN-Kabel. Der Empfang über WLAN, Powerline oder Repeater ist nicht Bestandteil des Dienstes und wird entsprechend nicht von ENTEKA unterstützt. Die Installation (Verbindung) der Set-Top-Box (Receiver) mit dem TV-Gerät sowie dem Internet ist nicht Bestandteil von ENTEKA TV und liegt in der Verantwortung des Kunden. Pro Haushalt können maximal fünf (5) Set-Top-Boxen (Receiver) betrieben werden.

2.6. Pflichten des Kunden

Alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an dem Dienst ENTEKA TV sind ausschließlich von ENTEKA durchzuführen. Der Kunde hat keine eigenmächtigen Eingriffe oder Veränderungen an den Set-Top-Boxen (Receiver) oder dem Dienst vorzunehmen. Die Hardware ist pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für Schäden, die sich aus der Verletzung dieser Pflichten ergeben sowie für Schäden an den Geräten, die von Dritten verursacht wurden, sofern er diese zu vertreten hat. Die für den Dienst notwendige elektrische Energie stellt der Kunde auf eigene Kosten bereit. Die Nutzung des Dienstes ENTEKA TV entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Rundfunkgebühren an die GEMA (Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte).

3. LEISTUNGEN IPTV IM ÜBERBLICK

3.1. ENTEKA stellt dem Kunden gemäß den vereinbarten Konditionen ein digitales TV-Signal, eine Set-Top-Box (Receiver) inkl. Fernbedienung für die Dauer des Vertrags zur Verfügung. Dafür zahlt der Kunde eine monatliche Gebühr. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Hardwaremodell. Die Funktionalität hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab. Alle Set-Top-Boxen (Receiver) verbleiben im Eigentum der ENTEKA und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an ENTEKA zurückgegeben werden. Andernfalls stellt ENTEKA dem Kunden die aktuell geltenden Kosten für die Set-Top-Box (Receiver) in Rechnung. Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von ENTEKA zur Verfügung gestellte Hardware benutzt werden darf. Andernfalls kann eine störungsfreie Nutzung nicht garantiert werden. In der Basisausstattung enthalten 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 ENTEKA keine Garantie für bestimmte Funktionalitäten übernehmen kann.

Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von ENTEKA zur Verfügung gestellte Hardware benutzt werden darf. Andernfalls kann eine störungsfreie Nutzung nicht garantiert werden. In der Basisausstattung enthalten 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 ENTEKA keine Garantie für bestimmte Funktionalitäten übernehmen kann.

Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von ENTEKA zur Verfügung gestellte Hardware benutzt werden darf. Andernfalls kann eine störungsfreie Nutzung nicht garantiert werden. In der Basisausstattung enthalten 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 ENTEKA keine Garantie für bestimmte Funktionalitäten übernehmen kann.

3.2. „Replay“ und „Restart“

Mit „Restart“ kann eine bereits begonnene Live-Sendung von vorne gestartet werden. „Replay“ ermöglicht das Anschauen von Inhalten aus einem Programm, welches bis zu sieben Tage in der Vergangenheit liegt. Die Möglichkeit beider Funktionen hängt von dem jeweiligen Sender ab und unterliegt ebenfalls schwankenden rechtlichen Bedingungen. ENTEKA garantiert deshalb keine Verfügbarkeit einer bestimmten Funktion für bestimmte Sender.

3.3. Mobile App „TV-Fellow“

Über die zu installierende App („TV-Fellow“) kann der Kunde auf seinen mobilen Endgeräten bestimmte TV-Funktionen nutzen. Voraussetzung dafür ist mindestens ein internetfähiges mobiles Endgerät, bspw. ein Smartphone oder ein Tablet, welches die technischen Voraussetzungen der App unterstützt. Die Anmeldung erfolgt durch den Kunden über einen QR-Code, welcher auf der Set-Top-Box (Receiver) unter dem Reiter „Mobil“ zur Verfügung steht. Es können in einem Haushalt maximal fünf mobile Endgeräte gleichzeitig mit der Set-Top-Box (Receiver) verbunden sein. Über die App kann das TV-Programm (EPG) inkl. Detailinformationen zu einzelnen Apps angezeigt, das mobile Endgerät als virtuelle Fernbedienung genutzt und das Aufnehmen/Löschen von Sendungen programmiert werden.

3.4. Mobile Streaming

Die Option ermöglicht dem Kunden die Live-Wiedergabe von Sendungen auf mobilen Endgeräten im WLAN-Netz des Haushalts, d.h. innerhalb der von der ENTEGA zugeteilten öffentlichen IP-Adresse des Router-Anschlusses. Voraussetzung zur Nutzung der Option Mobile Streaming ist ebenfalls die Nutzung der App „TV-Fellow“ (s. 3.3.). Es können maximal drei mobile Endgeräte gleichzeitig TV-Inhalte wiedergeben. Die Möglichkeit ist auf ein WLAN-Netz im Haushalt des Kunden beschränkt.

3.5. nPVR-Speicherplatz

Mit der Option nPVR (network based Private Video Recording) kann der Kunde Sendungen aufnehmen. In der Basisausstattung stehen dem Kunden 100 Stunden Speicherplatz zur Verfügung. Der Umfang wird in Stunden angegeben. Das nPVR ist optional auch als Paket von 100 Stunden buchbar. Es können maximal zwei weitere Pakete à 100 Stunden dazugebucht werden. Maximal 300 Stunden stehen einem Haushalt zur Verfügung. Der Speicherplatz ist für alle Endgeräte des Kunden insgesamt zu betrachten. Inhalte können von allen Set-Top-Boxen (Receiver) wiedergegeben werden. Hat der Kunde die Option Mobile App „TV-Fellow“ aktiviert, können die Inhalte innerhalb des WLAN-Netzes des Haushalts auch auf den mobilen Endgeräten abgerufen werden. Aufzeichnungen können während der laufenden Wiedergabe erfolgen. Maximal drei Aufnahmen kann der Kunde parallel vornehmen. Bei der Aufnahmezeit wird nicht zwischen HD- und SD-Aufnahmen unterschieden.

3.6. Video-on-Demand (VoD)

Der Kunde schließt einen Kauf- oder kostenpflichtigen Leihvertrag für die Nutzung von ausgewählten Filmen und Serien auf Abruf (= Inhalten) ab. Mit der Beauftragung von ENTEGA TV werden durch den Kunden die Nutzungsbedingungen zu Video-on-Demand berücksichtigt und akzeptiert.

4. PERSÖNLICHE IDENTIFIKATIONSNUMMERN (PIN)

4.1. Jedem Kunden werden mit seiner Bestellung von ENTEGA TV folgende persönliche Identifikationsnummern (PIN) zugestellt.

- PIN (Kauf-PIN, bspw. für VoD-Inhalte oder andere Kaufoptionen)
- Jugendschutz-PIN
- Erwachsenen-PIN

4.2. Diese PIN sind initial vordefiniert und müssen vom Kunden auf der Set-Top-Box unter „Einstellungen“ in seinem eigenen Interesse umgehend geändert werden.

Zu den PIN gelten folgende Vereinbarungen:

Der Kunde ist verpflichtet, die überlassenen Authentifizierungsinformationen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Authentifizierungsinformationen an Dritte weiterzugeben. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die PIN nicht an Personen unterhalb des jeweiligen Mindestalters weitergegeben wird und für diese nicht zugänglich ist.

4.3. Der Kunde hat mit geeigneten Vorkehrungen sicherzustellen, dass keine der von ENTEGA übermittelten Jugendschutz relevanten PINs in die Hände von Minderjährigen gelangt. Er hat diese PINs regelmäßig zu ändern, jedoch unverzüglich, sobald Anlass zu der Vermutung besteht, dass ein Dritter Kenntnis von einer PIN erlangt hat.

5. STÖRUNGSMELDUNG UND SERVICEBEREITSCHAFT

Die ENTEGA beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

5.1. Störungsannahme

Die Support-Hotline der ENTEGA steht dem Kunden von Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr zur Verfügung. Ergänzend dazu kann der ENTEGA eine Störung auch über das Kontaktformular auf entega.de zugestellt werden.

5.2. Entstörung

Die Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Diese wird an fünf (5) Arbeitstagen acht (8) Stunden täglich gewährleistet. Die Entstörung selbst, findet am nächsten Arbeitstag (montags bis freitags) statt. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörungszeit 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 Entstörungszeit zumindest so weit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.