

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IPTV



Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen IPTV

1 Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen regeln die Überlassung von IPTV an Kundenanschlüssen durch die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG (im Folgenden R-KOM). Der Geltungsbereich umfasst auch die Überlassung der nachfolgend beschriebenen Leistungen im Rahmen der Produktmarke „Glasfaser Ostbayern“ für Vertragsabschlüsse bis 2022.
- 1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB).
- 1.3 R-KOM erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
 - des Einzelvertrages,
 - dieser Leistungsbeschreibung und zusätzlichen Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG für die Erbringung der Dienstleistung „IPTV“,
 - der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Anschluss-Produktes „Internet und Telefonie“
 - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG.Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der oben genannten Reihenfolge.

2 Laufzeit und Kündigung

- 2.1 Die Vertragslaufzeit der Standardleistung „IPTV“ orientiert sich an der Laufzeit des jeweiligen Anschlussproduktes Internet und Telefonie.
- 2.2 Besondere Leistungen wie Programmpakete, zusätzlicher Netzwerk-Video-recorder (PVR) Speicherbereich oder optionale Fremdsprachepakete sind mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar.
- 2.3 Der Vertrag „IPTV“ endet stets automatisch, wenn der Vertrag des zugrundeliegenden Anschlussproduktes, gleich aus welchem Grund, endet. Der Betrieb von IPTV ohne ein R-KOM Internetanschlussprodukt ist nicht möglich.
- 2.4 Kündigungen können in Textform oder - entsprechend des jeweiligen Leistungsumfanges - in Online- und Konfigurationsportalen übermittelt werden. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei R-KOM.

3 Administrationsportal, Leistungsänderungen und Abrechnung

- 3.1 R-KOM eröffnet dem Kunden die Möglichkeit, die Leistung über das IPTV-Portal / Startbildschirm selbst zu verwalten und weitere, ggf. kostenpflichtige Leistungen oder Leistungsmerkmale zu ändern und neu zu buchen (z.B. VideoOnDemand, mehr Speicherplatz für Aufnahmen oder Programmpaket-Buchungen). Das Hinzufügen neuer Leistungen, Funktionen oder einer zusätzlichen Programmoption ist sowohl durch den Kunden als auch durch die R-KOM (entsprechend dem Kundenwunsch) möglich.
- 3.2 Die Zubuchung von Leistungen und weiteren Programmpaketen ist im IPTV Portal nicht für IPTV HomeApp Verträge möglich.
- 3.3 R-KOM wird selbstadministrierte Buchungen als Leistungs- und Vertragsänderungen ohne explizite Vertrags- und Auftragsbestätigungen in Schriftform akzeptieren und durchführen, solange und soweit diese Buchungen dem Tenor des Vertrages nach objektiven Kriterien (z. B. Sinn, Größenordnung) entsprechen.
- 3.4 Das monatliche Entgelt für eine Leistung, eine Funktion oder ein Programmpaket fällt immer für einen vollständigen Monat an, sobald diese im betrachteten Monat (wenn auch nur kurzzeitig) konfiguriert war.

4 Rechnungsstellung

- 4.1 Die Rechnungsstellung für IPTV erfolgt zusammen mit dem jeweiligen R-KOM Internetanschlussprodukt in der Regel kalendermonatlich als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal. Die monatliche Rechnung enthält
 - ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren,
 - ggf. Entgelte für Änderungen oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Vertrag,
 - ggf. angefallene verbrauchsabhängige Entgelte (z.B. für Video on Demand)
 - ggf. angefallene Entgelte für die Buchung von Programmpaketen
 - ggf. das Mietentgelt für die notwendige IPTV HomeBox
 - die monatliche/n Grundpreis/e für IPTV.
- 4.2 Die günstigen Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftzugangsverfahren begleicht.

Teil B: Leistungsbeschreibung IPTV

1 Standardleistung

- 1.1 Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit „IPTV“ in einem von ihr durch ein glasfaserbasiertes Verteilnetz versorgten Gebiet an einem Kundenanschluss IP-basierte TV- und Radio-Signale. Der Empfang der Sender erfolgt ausschließlich über diesen festnetz-basierten Kundenanschluss. IPTV kann nicht über einen Internetanschluss eines Drittanbieters genutzt werden.
- 1.2 Hierfür übermittelt R-KOM Ton-, Fernseh- und andere Signale bis zum Übergabepunkt CPE (Customer-Premises-Equipment) bzw. Kundenrouter. Der Leistungsumfang und ggf. notwendige Aktualisierungen ergeben sich aus der jeweils gültigen „IPTV-Programmliste“ der R-KOM, einzusehen auf www.r-kom.de. Die R-KOM übermittelt die Signale nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/veranstalter) ermöglicht. Der Kunde muss daher rechnen, dass nicht jederzeit dieselben Signale auf dieselbe Art und Weise zum Übergabepunkt übermittelt werden. Bei Veränderungen des „IPTV-Programmliste“ der R-KOM zu Ungunsten des Kunden, z.B. bei gleichzeitiger Streichung mehrere Kanäle aufgrund der Einstellung durch die Betreiber, findet Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.
- 1.3 Frei empfangbare Programme gemäß der jeweils gültigen „IPTV-Programmliste“ der R-KOM sind Bestandteil der Standardleistung. Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die jeweilige Auflösung (Standard Definition – SD / High Definition – HD / Ultra High Definition – UHD / Radioprogramme) werden von R-KOM festgelegt und können sich ändern. R-KOM hat keinen Einfluss auf Programminhalt und Sendezeiten. Kostenpflichtige Zusatzpakete sind nicht Bestandteil der Standardleistung. Zur Freischaltung solch zusätzlicher kostenpflichtiger Programme bedarf es einer gesonderten Vereinbarung.
- 1.4 Voraussetzung für die Nutzung von IPTV ist ein für die jeweilige IPTV Leistung geeignete IPTV HomeBox (auch Set-Top-Box genannt) oder die Nutzung der IPTV HomeApp (auch Mobile-App genannt). Im Leistungsumfang enthalten ist die Freischaltung und der Betrieb einer IPTV HomeBox oder der HomeApp über geeignete Endgeräte, mit der die Programmsignale empfangen und über HDMI-Schnittstelle auf einem Fernsehgerät oder bei IPTV HomeApp auf dem jeweiligen Endgerät wiedergegeben werden können. Die IPTV HomeBox wird durch den Kunden bei der R-KOM entsprechend dem aktuellen Angebot auf monatlicher Basis während der Laufzeit des Hauptvertrages gemietet (Bestandteil des Produkts IPTV HomeBox). Die IPTV HomeApp benötigt für die Darstellung der jeweiligen Sender- und Radioprogramme eine vom Kunden bereitzustellende Mobile Infrastruktur in Form von Tablets oder Smartphones, welche den Service IPTV HomeApp unterstützen.
- 1.5 Elektronischer Programmführer EPG (ElektronikProgrammGuide – TV-Guide)
IPTV ist mit erweiterten Programminformationen und Suchfunktionen für die Entertainmentnavigation ausgestattet. Über den TV-Guide können Programminhalte (Info), sowie das zeitliche Programm der angebotenen IPTV Sender angezeigt werden.

- 1.6 Multiscreen-Nutzung und IPTV HomeApp
Mit Hilfe der IPTV HomeApp können Programminhalte auch auf bis zu 5 mobilen Endgeräten innerhalb des heimischen WLAN-Netzes wiedergegeben werden. Eine Wiedergabe in mobiler Nutzung außerhalb des Haushaltes ist nicht möglich. Die IPTV HomeApp ist verfügbar für Android und iOS und über die jeweiligen Appstores zu beziehen. Für die Geräte AppleTV, FireTV Stick und Android TV kann die kostenfreie App „TVFellow“ in den AppStores verwendet werden. Der Kunde installiert die App IPTV auf dem jeweiligen mobilen Endgerät und aktiviert den Service durch die Eingabe der Zugangsdaten. Es können zeitgleich bis zu 3 Sendungen auf unterschiedlichen Endgeräten (IPTV HomeBox, Tablet, anderes mobiles Endgerät) wiedergegeben werden. Zusätzlich können mit der IPTV HomeApp EPG-Daten eingesehen und Aufzeichnungen von Sendungen des Netzwerk-Video recorders programmiert, eingesehen, gelöscht oder wiedergegeben werden.
- 1.7 TV-Zusatzfunktionen
Mit Restart (Rücksprung, Neustart) kann eine aktuell noch laufende Sendung von Beginn an gesehen werden. Live-Pause ermöglicht das Anhalten und zeitversetzte Weitersehen einer laufenden Sendung. Replay ermöglicht dem Kunden die Wiedergabe einer Sendung bis zu einem Zeitraum der vergangenen 7 Tage (7-Tage-Replay). Mit Multiscreen können Sender auf verschiedenen Endgeräten angesehen werden. Fast Forward bedeutet das Vorspulen eines Programms. Diese Funktionen stehen aus urheber- und lizenzrechtlichen Gründen nicht für alle Sender bzw. Sendeinhalte zur Verfügung und kann sich auch während der Vertragslaufzeit auf Grund urheber- und lizenzrechtlichen Gründen ändern.
- 1.8 Netzwerk-Video recorder (NetPVR – PrivaterVideoRecorder)
Im Leistungsumfang enthalten ist ein personalisierter Netzwerk-Video recorder zur individuellen Aufzeichnung von Sendungen. Ein lokales Speichermedium ist hierfür nicht notwendig. Es können bis zu 3 Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen. Aufzeichnungen können über die IPTV HomeBox oder die IPTV HomeApp programmiert, gelöscht oder wiedergegeben werden. Diese Funktionen stehen aus urheber- und lizenzrechtlichen Gründen nicht für alle Sender bzw. Sendeinhalte zur Verfügung. Die Speicherung der aufgenommenen Sendungen erfolgt Online und nicht auf der IPTV HomeBox. Gespeicherte Inhalte können nicht auf andere Medien übertragen werden. Nach Beendigung des IPTV Vertrages können gespeicherte Aufzeichnungen nicht mehr wiedergegeben werden.
- 1.9 Voraussetzung für die Nutzung ist die technische Eignung des zugrundeliegenden Kundenanschlusses bzw. des vorhandene Inhousesetzes (LAN-Netzwerk) oder kundeneigenen WLAN-Netzes. IPTV benötigt für das Streaming der gesehenen Programme je:
 - SD-TV-Kanal ca. 4 Mbit/s,
 - HD-TV-Kanal ca. 10 Mbit/s,
 - UHD-TV-Kanal ca. 30 Mbit/s- in Downstream-Richtung. Der Kunde muss sich bewusst sein, dass die restliche, für sonstige Internetdienste am Anschluss zur Verfügung stehende Bandbreite je zeitgleichen Stream um obige Werte verringert wird. Bei der Nutzung von WLAN muss sich der Kunde bewusst sein, dass die Qualität der Wiedergabe abhängig von der WLAN-Anbindung sowie der gleichzeitigen Nutzung von weiteren Geräten über WLAN ist. R-KOM hat keinen Einfluss auf die Qualität, Reichweite oder Funktionalität des kundeneigenen WLAN / LAN Systems.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IPTV



1.10 Beim Kundenanschluss muss mindestens eine verfügbare und gebuchte Internetzugangslleistung von 25 Mbit/s im Downstream und 5 Mbit/s im Upstream verfügbar sein. R-KOM Internet-Anschlussleistungen mit einer geringeren Anschlussbandbreite können für IPTV nicht genutzt werden.

2 Besondere Leistungen

R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden gegen zusätzliches Entgelt zusätzliche besondere Leistungen. Besondere Leistungen sind

- Die Überlassung der notwendigen IPTV HomeBox, und/oder
 - die Überlassung des Zugangs zu zusätzlichen deutschsprachigen kostenpflichtigen Programmpaketen (Pay-TV), und/oder
 - die Überlassung des Zugangs zu zusätzlichen Fremdsprachenprogrammpaketen (Pay-TV), und/oder
 - der Abruf von Filmen und Serien per VideoOnDemand (VoD), und/oder
 - die Überlassung von bis zu 2 weiteren IPTV HomeBoxen, und/oder
 - die Freischaltung von weiterem Speicherplatz im Netzwerk-VideoRecorder.
- Das Programmangebot der besonderen Leistungen richtet sich dabei nach der jeweils gültigen „IPTV-Programmliste“ der R-KOM, welche unter www.r-kom.de eingesehen werden kann. Der Inhalt der VoD-Bibliothek ergibt sich aus dem Inhaltsangebot im entsprechenden Bereich auf dem Startbildschirm des TV-Gerätes oder der zugehörigen Suchfunktion in der IPTV HomeApp.

2.1 Weitere Voraussetzung für die Nutzung der Besonderen Leistung VoD-Erotik ist die nachweisliche Volljährigkeit des Kunden.

2.2 Pro IPTV Vertrag können maximal 3 gleichzeitige Fernseh- oder Radiosender über die IPTV HomeBox oder die IPTV HomeApp gestreamt werden. Aufzeichnungen im Netzwerkvideorekorder wirken sich nicht auf die Anzahl der maximalen gleichzeitigen Streams aus.

3 IPTV HomeBox und IPTV HomeApp

3.1 Für den Empfang von IPTV ist eine kompatible IPTV HomeBox mit entsprechendem Entschlüsselungssystem Voraussetzung.

3.2 Wird dem Kunden

a) dauerhaft und kostenfrei eine IPTV HomeBox im Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt überlassen (Schenkungs), so geht das Gerät mit Aushändigung in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein neuerwertiges Gerät, einen bestimmten Typen oder eine bestimmte Marke, sondern nur auf ein zum Zeitpunkt der Schenkung funktionsfähiges Gerät.

b) für die Dauer des Vertrages eine IPTV HomeBox unentgeltlich (Leihstellung) oder entgeltlich (Mietleihe) überlassen, so verbleibt das Gerät im Eigentum der R-KOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein neuerwertiges Gerät, einen bestimmten Typen oder eine bestimmte Marke, sondern nur auf ein funktionsfähiges Gerät. Für Mängel, die während der Vertragslaufzeit an der IPTV HomeBox auftreten und die nicht auf eine unsachgemäße Behandlung durch den Kunden zurückzuführen sind, haftet R-KOM gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde das Gerät auf eigene Kosten und Gefahr zurückzugeben.

c) eine IPTV HomeBox im Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt, ggf. auch verbilligt oder subventioniert, verkauft, verbleibt dieser bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der R-KOM. R-KOM stellt im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, das funktionsfähig und im Leistungsumfang vergleichbar, aber nicht neuerwertig oder in Typ bzw. Marke identisch sein muss.

3.3 Für die Nutzung der IPTV HomeApp sind entsprechende mobile Endgeräte (Smartphones, Tablets) mit einer aktuellen Softwareversion des jeweiligen Betriebssystems des Endgeräts notwendig. R-KOM stellt die IPTV HomeApp in den App-Stores von Apple und Google zur Verfügung. Der Kunde muss zur Nutzung der IPTV HomeApp die jeweilige App aus dem Store laden und installieren. R-KOM stellt keine IPTV Homeapp außerhalb der Hersteller-Stores von Apple und Google zur Verfügung. R-KOM stellt die IPTV HomeApp für alle Apple-Geräte ab iOS-11 sowie für Android-Geräte ab Version 7.0 zur Verfügung. Zur Nutzung der IPTV HomeApp werden durch R-KOM an den Kunden die Zugangsdaten zum Dienst übermittelt. Zugangsdaten müssen durch den Kunden vertraulich behandelt werden und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

4 IPTV App-Portal

4.1 R-KOM stellt allen Kunden ein App-Portal auf der IPTV HomeBox zur Verfügung. Hierüber sind für die Kunden Apps und/oder Mediatheken nutzbar. R-KOM übernimmt keinerlei Gewähr, dass Apps und/oder Mediatheken dauerhaft technisch betrieben werden können. Die Kunden halten die vorgegebenen Nutzungsbestimmungen der Mediathekenbetreiber ein. R-KOM haftet nicht für Inhalte und/oder Inhaltselemente, welche durch die Nutzung der einzelnen Apps und Mediatheken verfügbar sind.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Besondere Pflichten des Kunden im Zusammenhang mit IPTV sind:

- a) die persönlichen Identifikationsnummern (PIN, Jugendschutz-PIN, Erwachsenen-PIN) geheim zu halten, insbesondere gegenüber Minderjährigen,
- b) den Verlust der IPTV HomeBox und/oder den Verdacht des Missbrauchs dieses unverzüglich an R-KOM zu melden, um R-KOM die Möglichkeit zu geben, den Dienst zu sperren,

c) die in der IPTV HomeBox enthaltene Software nicht abzuändern, zu dekodieren oder zu übersetzen, sowie die überlassenen IPTV HomeBoxen sorgsam zu behandeln,

d) R-KOM stellt für die IPTV HomeApp die Zugangsdaten zum Service zur Verfügung. Die Zugangsdaten sind nur für den IPTV-Service zu nutzen und dürfen nicht an Dritte zur Nutzung weitergegeben werden.

e) im Miet- und Leihstellungsfall gem. 3.2 b) die IPTV HomeBox nach Beendigung des Vertrages zeitnah und auf eigene Kosten an R-KOM zurückzugeben.

f) alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung IPTV nur von R-KOM bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,

g) dafür Sorge zu tragen, dass Minderjährige keine Sendungen wahrnehmen, die als ungeeignet für das jeweilige Alter gekennzeichnet sind,

i) Der Vertragsschluss mit R-KOM entbindet die Kunden nicht von der Zahlung des Rundfunkbeitrags bei "ARD ZDF Deutschlandradio Beitragservice" (früher GEZ).

5.2 R-KOM erbringt die Leistungen für seine Kunden ausschließlich zur privaten Nutzung; d.h. dem Kunden ist insbesondere nicht gestattet

a) die Signale zur öffentlichen Vorführung und/oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten,

b) die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Wohneinheit zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten,

c) für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen.

5.3 Software-Update/-upgrade

R-KOM kann die IPTV Software auf den zentralen Netzelementen und den genutzten IPTV HomeBoxen und IPTV HomeApps bei Bedarf automatisch ändern. Die Änderungen können ohne vorherige Information des Kunden durchgeführt werden. R-KOM übernimmt keine Garantie für den fehlerfreien Betrieb der bereitgestellten Software. Bei einem Software-Update kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von Daten/Sendungen kommen oder die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr möglich sein.

6 Leistungsstörungen / SLA

6.1 R-KOM gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen von IPTV werden von R-KOM unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entschuldigungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

6.2 Störungsannahme:

R-KOM -Service-Center-
Tel. 09 41 / 6985 540
Fax. 09 41 / 6985 546

6.3 Service Levels für IPTV

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	7:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen
Regelentstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	3:00 Uhr bis 5:00 Uhr

6.4 Servicebereitschaft:

Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die R-KOM zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- versucht die R-KOM, die Störungsursache vom Betriebsgelände der R-KOM aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- berät die R-KOM den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die R-KOM die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- und sucht die R-KOM ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

6.5 Regelentstörzeit:

Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der R-KOM sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

6.6 Wartungsfenster:

R-KOM kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.