

1 Allgemeines

1.1 Der Leistungsumfang für IPTV-Dienstleistungen von der GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH, Willy-Brandt-Allee, 45891 Gelsenkirchen, (folgend „GELSEN-NET“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ggf. Besonderen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte (nachfolgend Basisprodukt genannt):

Basis-Produkte	
• YOU	• BEST
• YOU+	• BEST+

1.2 In den Basis-Produkten sind folgende Leistungen enthalten:

	YOU	YOU+	BEST	BEST+
Funktionen/Merkmale (siehe 2)	x	x	x	x
Kabelanschluss (siehe 2.7)			x	x
Senderliste				
- öffentlich-rechtlich SD/HD Deutschland	x	x	x	x
- Sonstige Sender SD/HD Deutschland	x	x	x	x
- Radio Deutschland	x	x	x	x
- YOU/BEST	x	x	x	x
- Zusätzliche Sender YOU+/BEST+		x		x
- Kabelanschluss (DVB-C)			x	x

Die jeweils aktuelle Senderliste IPTV ist unter www.gelsen-net.de abrufbar.

1.3 Zusätzlich können optionale Sender-Pakete/Optionen bei Bestellung oder später hinzugefügt werden. Die Verfügbarkeit der einzelnen optionalen Pakete ist ggfs. abhängig vom gewählten Basisprodukt.

1.4 Voraussetzung ist ein aktiver Internetanschluss von GELSEN-NET mit einer Downloadbandbreite von mindestens 50 Mbit/s. sowie ein geeignetes Endgerät mit HDMI-Anschluss oder ein mobiles Endgerät (z. B. Tablet, Handy) für die Nutzung via App (2.3). Der Internetanschluss von GELSEN-NET ist in den IPTV-Verträgen nicht umfasst und wird auch nicht umfasst. Unberührt bleibt das Recht der Endnutzer, für die Inanspruchnahme von Telekommunikationsleistungen Endgeräte ihrer Wahl zu nutzen. Die Verfügbarkeit und Qualität der im Rahmen von IPTV übertragenen Fernsehsendungen hängen maßgeblich von der zum Zeitpunkt der Übertragung am Internet-Zugang verfügbaren Bandbreite ab. GELSEN-NET nimmt keine Priorisierung zugunsten der IPTV-Dienstleistungen vor; deshalb können die Verfügbarkeit und Qualität der Übertragung eingeschränkt sein, wenn gleichzeitig weitere Dienste an dem Internet-Anschluss genutzt werden.

2 Produkte und Leistungen

2.1 Allgemein

IPTV ermöglicht die Übertragung und Wiedergabe von Fernsehsendungen mittels eines hierfür vorgesehenen Endgeräts (Set Top Box) oder App des Kunden. Zur Wiedergabe der Fernsehsendungen können handelsübliche Bildschirme, die über einen HDMI-Anschluss verfügen (wie z. B. Fernseher), an die Set Top Box angeschlossen werden. Über eine zugehörige App können einzelne Bestandteile der IPTV-Dienstleistung auf diversen mobilen Endgeräten (z. B. Tablet, Smartphone, FireTVStick, AppleTV) genutzt werden. Die Nutzung von IPTV ist aus lizentechnischen Gründen auf das heimische WLAN des Kunden beschränkt.

2.2 Leistungsmerkmale/Funktionsübersicht

- Live TV in SD/HD-Qualität
- Radio
- Multi-Room: Nutzung auf mehreren Endgeräten parallel. (Max. 3 gleichzeitige Streams)
- Replay: Zeitversetztes Fernsehen, das es dem Kunden ermöglicht, Sendungen bis zu sieben Tage im Nachhinein anzusehen.
- Instant-Restart: Bereits laufende Sendungen können neu gestartet werden.
- Pause/Weiter-Funktion: Ein aktuell ausgewähltes Programm kann vom Endkunden linear mit einem Zeitversatz von bis zu 90 Minuten zur Originalausstrahlung weitergesehen werden.
- Elektronischer Programmführer EPG (TV-Guide)
- Suche
- Aufnahmespeicher: Aufzeichnung und Wiedergabe von Fernsehsendungen. (2.5)
- BasisApp-Portal / Mediatheken: Zugang zu Inhalten von ausgewählten Drittanbietern (z.B. Mediatheken, Online-Videotheken, Pay-TV-Angebote) über die Set Top Box bzw. App. Der Umfang der Inhalte kann sich jederzeit ändern.
- Empfehlungsdienst (2.6)

Die Funktionen der Basis-Produkte (technische Bereitstellung und Übertragung der Signale der einzelnen TV- und Radio Sender) können sich aufgrund rechtlicher, technischer oder betrieblicher Gründe ändern. GELSEN-NET hat zudem keinen Einfluss auf die Inhalte der Programme. Die jeweils aktuelle Senderliste IPTV ist unter www.gelsen-net.de abrufbar.

Das gleiche gilt für die Bereitstellung von technischen Funktionen wie z.B. Replay, Aufnahme/Wiedergabe, Restart. Die Nutzung dieser Funktionen kann im Hinblick auf einzelne TV-Sendungen oder Inhalte einzelner Sender bzw. Sendergruppen aufgrund lizenzrechtlicher Vereinbarungen beschränkt sein.

Bei ausländischen Sendern (die z. B. Teil eines Sprachpaketes sind) sind die Programmhinhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Deutschland abhängig, auf die der Anbieter keinen Einfluss hat. Es ist deshalb möglich, dass einzelne Fernsehsendungen aus lizenzrechtlichen Gründen nicht ausgestrahlt werden.

2.3 Endgeräte/Apps

2.3.1 Set Top Boxen

Der Einsatz kundeneigener Set Top Boxen ist nicht möglich.

Der Kunde kann im Zuge der Beauftragung Set Top Boxen kaufen oder mieten. Insgesamt können maximal 3 Set Top Boxen an einem Basis-Produkt betrieben werden. Die Set Top Box sollte über ein Kabel mit dem Router verbunden sein. Wird die Verbindung über WLAN hergestellt, kann ein störungsfreier Betrieb von IPTV nicht gewährleistet werden. GELSEN-NET ist berechtigt, auf der Set Top Box jederzeit über eine Internetverbindung eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, insbesondere, um hierdurch Fehler zu beheben oder neue Funktionen zur Verfügung zu stellen.

2.3.2 Fernsehen auf PCs

IPTV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf PCs des Kunden in einem Fenster eines Internet-Browsers über die URL gelsen-net.tvfellow.tv/web. Die Anzahl der Fernsehsender kann von der Senderliste der Set Top Boxen abweichen, die tatsächlich verfügbaren Sender können in einer Senderübersicht im Browser eingesehen werden. IPTV kann nur genutzt werden mit PCs, die an das Internet angeschlossen sind und auf denen die jeweils neueste Version eines der folgenden Browser installiert ist:

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Firefox
- Brave

2.3.3 Fernsehen auf mobilen Endgeräten

IPTV ermöglicht außerdem die Übertragung von Fernsehsendungen auf mobilen Endgeräten des Kunden mit Hilfe einer für solche Endgeräte geeigneten Software (App). Die App „TV Fellow“ kann ausschließlich online aus dem AppStore des Unternehmens Apple (ab iOS 12) oder aus dem Play Store des Unternehmens Google (ab Android 5) bezogen werden. Die Anzahl der Fernsehsender kann von der Senderliste der Set Top Boxen abweichen, die tatsächlich verfügbaren Sender können in einer Senderübersicht in der App eingesehen werden.

2.3.4 Fernsehen auf Amazon FireTV Stick oder Apple TV

IPTV ermöglicht außerdem die Übertragung von Fernsehsendungen auf Amazon FireTV Stick (ab Generation 2) und Apple TV (ab Generation 4) des Kunden mit Hilfe einer für solche Endgeräte geeigneten Software (App). Die App „TV Fellow“ kann ausschließlich online aus dem AppStore des Unternehmens Apple oder aus dem App Store des Unternehmens Amazon bezogen werden. Die Anzahl der Fernsehsender kann von der Senderliste der Set Top Boxen abweichen, die tatsächlich verfügbaren Sender können in einer Senderübersicht in der App eingesehen werden.

2.4 Zugangskennung

Der Kunde erhält eine Zugangskennung zur Nutzung der IPTV-Dienstleistungen. Der Kunde muss sich durch Eingabe dieser Zugangskennung legitimieren, bevor er IPTV auf einem PC, einem mobilen Endgerät, einem Amazon FireTV Stick oder einem Apple TV nutzen kann.

2.5 Aufnahmespeicher

Mit dem Basisprodukt kann der Kunde Fernsehsendungen für eine Dauer von insgesamt bis zu 100 Stunden auf einem Aufnahme-Speicher aufzeichnen. Der Speicherplatz gilt immer für alle Endgeräte des Kunden gemeinsam. Aufgezeichnete Sendungen können auf Mobilgeräten nur im heimischen WLAN abgerufen werden. Die Aufzeichnung kann auch dann erfolgen, wenn zeitgleich eine beliebige andere Wiedergabe auf einem anderen Gerät läuft.

Die Aufzeichnungsfunktionen können aufgrund von Vorgaben der Sender/Sendergruppen eingeschränkt sein:

- Aufzeichnungen von Fernsehsendungen nach einer von ihnen vorab festgelegten Dauer abgebrochen werden oder überhaupt nicht möglich sind.
- Insgesamt nur ein vorab festgelegter Teil des zur Verfügung stehenden Aufnahmespeichers für Aufzeichnungen von Fernsehsendungen genutzt werden kann (z.B. maximal 50 Stunden Aufzeichnungen eines bestimmten Senders).
- Die Aufnahme darf nur in SD-Qualität erfolgen.

2.6 Empfehlungsdienst

Der Empfehlungsdienst ermöglicht es – Sendungsempfehlungen für den Endkunden – basierend auf dessen Nutzungsverhalten – bereit zu stellen. Empfehlungen werden für den Endkunden auf der Set Top Box Benutzeroberfläche in einem Widget auf der Hauptmenüseite und einem eigenen Menüpunkt „Empfehlungen“ dargestellt.

2.7 Kabelanschluss

Zusätzlich zu IPTV stellt GELSEN-NET bei den Basis-Produkten BEST und BEST+ einen breitbandigen TV-/Hörfunk-Anschluss zur Anschaltung eines digitalen Empfangsgerätes zur Verfügung. Die Signalbereitstellung erfolgt wohnungsabhängig am Koaxialanschluss der TV-Anschlussdose bzw. Glasfaseranschluss-Dose. Zum Anschluss weiterer Empfangsgeräte ist die Verwendung eines ausreichend dimensionierten breitbandigen Kabel-TV-Verstärkers erforderlich (65 – 1000 MHz). Über den TV-/Hörfunk-Anschluss ist der Empfang von digitalen TV- und analogen und digitalen Hörfunkprogrammen gemäß der jeweils aktuellen Programmtabelle für TV/Hörfunk für Glasfaseranschlüsse möglich. Die jeweils aktuelle Senderliste/Programmtabelle für den Kabelanschluss ist unter www.gelsen-net.de abrufbar.

Der Kabelanschluss wird über nachfolgend beschriebene Realisierungsvarianten angeboten. Die Realisierungsvariante richtet sich ausschließlich nach der vorhandenen Hausinstallation und wird über eine direkte Anbindung von Endeinrichtungen des Kunden an das GELSEN-NET-Glasfasernetz realisiert.

Variante: Signalempfang über TV-Anschlussdose

Zur Nutzung des Kabelanschlusses wird in den Räumen des Endkunden eine TV-Anschlussdose installiert, die den Abschluss des GELSEN-NET-Netzes darstellt. Für den Anschluss eines TV-Gerätes oder eines nachgeschalteten breitbandigen Kabel-TV-Verstärkers wird an der TV-Anschlussdose ein Koaxialanschluss (IEC-M) zur Verfügung gestellt.

Variante: Signalempfang über die Glasfaseranschluss-Dose

GELSEN-NET überlässt dem Kunden einen Netzzugang, der zur Anschaltung eines Netzabschlussgerätes geeignet ist.

Zur Nutzung des Kabelanschlusses wird in den Räumen des Endkunden ein ONT (Optical Network Termination), der den Abschluss des GELSEN-NET-Netzes darstellt, von einem GELSEN-NET-Techniker installiert. Den ONT stellt GELSEN-NET für den Zeitraum der Dienstnutzung zur Verfügung. Am Installationsort ist für die Stromversorgung des ONT eine Steckdose erforderlich.

Für den Anschluss eines TV-Gerätes oder eines nachgeschalteten breitbandigen Kabel-TV-Verstärkers wird am ONT ein Koaxialanschluss (F-Buchse) zur Verfügung gestellt.

2.8 Optionale Leistungen

Optional und gegen zusätzliches Entgelt kann der Kunde nachfolgende Optionen zu seinem Basisprodukt hinzubuchen.

- Pay-TV-Paket „Entertainment HD“: GELSEN-NET stellt innerhalb von IPTV zusätzliche Sender mit bestimmten Inhalten (z.B. Filme, Dokumentationen; Sendungen für Kinder) in einem Paket bereit. Das Pay-TV-Paket beinhaltet eine Mindestanzahl von Sendern mit den jeweiligen Inhalten. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb des Pay-TV-Paketes kann sich während der Laufzeit ändern.
- Zusätzliche Fremdsprachenpakete: GELSEN-NET stellt innerhalb von IPTV zusätzliche Sender als Sprachpakete bereit. Die Sprachpakete beinhalten eine Mindestanzahl von Sendern aus den jeweiligen Ländern/Sprachregionen. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines Sprachpaketes kann sich während der Laufzeit der Sprachpaket-Option ändern.
- Zusätzlicher Aufnahmeppeicher: GELSEN-NET stellt innerhalb von IPTV zusätzlichen Aufnahmeppeicher zur Aufzeichnung von Fernsehsendungen bereit. Der Umfang des Aufnahmepesichers und damit die Kapazität für Aufzeichnungen kann kostenpflichtig erweitert werden. Bei Kündigung der Option werden die gespeicherten Aufnahmen gelöscht und sind ab dem Zeitpunkt der Löschung nicht mehr abrufbar.

3 Rechnung

Der Kunde erhält von GELSEN-NET eine Rechnung. Die Rechnung wird gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt.

4 Service Center

Kunden steht von Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 bis 19.00 Uhr unsere telefonische Kundenbetreuung unter 0209 7020 zur Verfügung. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter info@gelsen-net.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.gelsen-net.de informieren.

5 Störungen

5.1 Annahme der Störungsmeldung / Entstörung

GELSEN-NET nimmt Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 - 19.00 Uhr Störungsmeldungen unter 0209 702-30 entgegen.

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag (gesetzliche Feiertage ausgenommen) über den Zeitraum von 8.00 bis 16.00 Uhr erstreckt. Innerhalb der Servicebereitschaft wird GELSEN-NET auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, schnellstmöglich beheben.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Der Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Die Räumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzwerkbetreiber beim Kunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen

5.2 Servicebereitschaft/Technikereinsatz

GELSEN-NET vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Servicebereitschaft Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

5.3 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert GELSEN-NET den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

Auch informiert GELSEN-NET den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die Rückmeldung als erfolgt. Als Nachweis hierfür dient die von GELSEN-NET bzw. vom Erfüllungsgehilfen ausgefüllte Störungsdokumentation. GELSEN-NET bzw. der Erfüllungsgehilfe bemühen sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die

erfolgreiche Entstörung zu informieren. Ein Anspruch des Kunden nach § 58 TKG auf Entschädigung bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

5.4 Unterbrechung von Diensten

GELSEN-NET ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der GELSEN-NET voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

GELSEN-NET ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

6 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von GELSEN-NET finden in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 08:00 Uhr sowie im Notfall nach Bedarf statt.

Für die Basisprodukte gilt folgende Verfügbarkeit:

IPTV-Produkte	99,50 %
---------------	---------

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen Dienstes in Relation zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit und bezieht sich auf die Erreichbarkeit der IPTV-Produkte bei Nutzung der Set-Top-Box bzw. App.

Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit in % = $(8760 \text{ Stunden} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten in Stunden}) \times 100 / 8760 \text{ Stunden}$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

7 Pönalen Entstörung

Hält GELSEN-NET die wichtigsten Leistungsdaten ihrer Leistungen nicht ein, so ergeben sich:

- etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen — gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte — bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität aus §57 Abs. 4 TKG entsprechend.
- etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – für die Nichteinhaltung der Entstörfristen sowie für versäumte Kundendienst- oder Installationstermine aus §58 Abs. 3 und Abs. 4 TKG entsprechend.