

ThüringenCable.privat HD

Leistungsbeschreibung

Produktvarianten

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“ genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen IP-basierte Anschlüsse für Internet, Telefonie und ggf. weitere Leistungen in den folgenden Produktvarianten:

- ThüringenCable.privatHD 25
- ThüringenCable.privatHD 60
- ThüringenCable.privatHD 125
- ThüringenCable.privatHD 275
- ThüringenCable.privatHD 550
- ThüringenCable.privatHD 1000

Voraussetzung ist ein Anschluss an das Netz der Netkom; Anschlüsse sind in immer mehr Gebieten Thüringens verfügbar; Errichtung vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit. Rechnung online inklusive. Call-by-Call und Preselection sind nicht möglich.

Grundvoraussetzung für eine für eine der o.g. Produktvarianten ist ein TV-Kabelanschluss (ThüringenCable.TV) gegen gesondertes Entgelt.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom für Breitbanddienstleistungen („AGB Breitbanddienstleistungen“), die Regelungen des Beiblatts TV-Kabelanschluss („AGB TV- Kabelanschluss“) sowie die bei Auftragserteilung jeweils gültige Preisliste Thüringen-Cable.privatHD.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Netkom. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

Bei einem Produktwechsel in einen Vertrag mit höherer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenCable.privatHD 25 in ThüringenCable.privatHD 60) gilt die neue Vertragslaufzeit von 24 Monaten ab dem vertraglich vereinbarten Datum bzw. mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung, soweit eine solche Vereinbarung nicht getroffen wurde. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von

ThüringenCable.privatHD 60 in ThüringenCable.privatHD 25) ist nur nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Optionale Leistungen (z. B. Auslandsflatrates, Mobilfunkpakete) können gemäß der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste ThüringenCable.privatHD jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages hinzugebucht und zum Ende eines Monats wieder gekündigt werden.

Internet, IP-Adressen

Die Netkom ermöglicht dem Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet. Sie behält sich die Vergabe öffentlicher, dynamischer IP-Adressen oder privater NAT-Adressen vor (IPv4). Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate).

Router

Der Kunde benötigt zur Nutzung der ThüringenCable.privatHD -Produkte aufgrund der eingesetzten Übertragungsverfahren zwingend ein Kabelmodem/Router.

Die Überlassung eines solchen Routers ist nicht Gegenstand des Vertrages. Die Netkom bietet dem Kunden optional Kabelmodems zur Miete an.

Der Kunde kann darüber hinaus handelsübliche eigene Router einsetzen, falls diese die Anforderungen des Netzes und der eingesetzten Übertragungstechnik und -verfahren erfüllen. Netkom weist ausdrücklich darauf hin, dass sie für Router, die nicht von ihr bezogen worden sind, keinerlei Support erbringt.

Die Angabe der Routermodelle findet aufgrund der Produktentwicklung unter Vorbehalt statt. Sollte zum Bestellzeitpunkt ein Routermodell nicht mehr verfügbar sein, wird technisch gleichwertiger Ersatz geliefert.

Übertragungsgeschwindigkeit

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von den vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und Software, den angewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet Backbones beeinflusst.

Die Netkom nutzt zur Anbindung des Kunden die vorhandene Kabel-Infrastruktur der Netzebene 4. Diese kann je nach Länge, Querschnitt und Schaltpunkt, die Qualität und somit die verfügbare Bandbreite des übertragenen Signals beeinflussen.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden.

Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten der ThüringenCable.privatHD-Produkte liegen innerhalb der angegebenen Spannen:

Übertragungsgeschwindigkeiten von ThüringenCable.privatHD

	25	60	125	275
Downloadgeschwindigkeit	17,5 bis 25 Mbit/s	35 bis 60 Mbit/s	70 bis 125 Mbit/s	150 bis 275 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	3,5 bis 5 Mbit/s	3,5 bis 5 Mbit/s	5 bis 10 Mbit/s	10 bis 25 Mbit/s

	550	1000
Downloadgeschwindigkeit	300 bis 550 Mbit/s	600 bis 1000 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	10 bis 25 Mbit/s	15 bis 50 Mbit/s

Werden die für das beauftragte ThüringenCable.privatHD-Produkt „ThüringenCable.privatHD 60“, „ThüringenCable.privatHD 125“, „ThüringenCable.privatHD 275“, „ThüringenCable.privatHD 550“ oder „ThüringenCable.privatHD 1000“ angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, kann der

Kunde ohne zusätzliche Kosten in das ThüringenCable.privatHD-Produkt mit der nächstniedrigeren Übertragungsgeschwindigkeit zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln. Werden die für das beauftragte ThüringenCable.privatHD -Produkt „ThüringenCable.privat 25“ angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, so kann der Kunde bei erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern den Vertrag außerordentlich kündigen.

Der Kunde kann die ihm zur Verfügung stehende tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Netkom-IP-Netzes mit einem von Netkom zur Verfügung gestellten Softwaretool ermitteln. Der Zugang zu diesem Tool ist über das Kundenportal möglich.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des überlassenen IP-basierten Anschlusses für Internet und Telefonie beträgt 97,5 Prozent im Jahresdurchschnitt.

Bei der Ermittlung von Ausfallzeiten werden folgende Punkte nicht berücksichtigt:

Wartungsarbeiten

- innerhalb der Regelwartungsfenster (Werktags 0:00 bis 6:00 Uhr)
 - Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
 - unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die im

- Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

Die vom Kunden eingesetzten Endgeräte inklusive des Routers benötigen zur Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen eine eigene Stromversorgung. Dies gilt auch für Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112.

Telefonie

Im beauftragten ThüringenCable.privatHD-Produkt ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten.

Die Netkom stellt dem Kunden die unten aufgeführten Sprachkanäle zur Verfügung.

Die Netkom teilt dem Kunden im Rahmen des beauftragten ThüringenCable.privatHD-Produktes die unten aufgeführte Anzahl von Ortsnetzzufnummern zu. Alternativ können von anderen Anbietern zugeteilte Rufnummern in das Netz der Netkom übertragen werden (Portierung). Bei Rufnummernmitnahme wird die Netkom den gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach §59 TKG, einhalten. Weitere Rufnummern können optional zu den in der Preisliste genannten Konditionen genutzt werden. Die Vergabe bzw. Übernahme von durchwahlfähigen Rufnummernblöcken ist nur nach individueller Abstimmung möglich. Bei einem Anbieterwechsel wird Netkom die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach § 59 TKG einhalten.

Telefonie mit ThüringenCable.privatHD

	25	60	125	275	550	1000
Rufnummern	3	3	3	3	3	3
Sprachkanäle	2	2	2	2	2	2

Der Telefondienst enthält eine Flatrate, die Standardgespräche ins deutsche Festnetz umfasst; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.

Zum Schutz der Kunden vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008 ...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet Netkom diese Dienste wieder frei. Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Sogenannte Call-by-Call-Vorwahlen können aus dem Netz der Netkom nicht genutzt werden, Preselection-Voreinstellungen sind nicht möglich.

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der

Rufnummernübermittlung wünscht. Eine fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung ist möglich.

Bei Notrufen (110, 112) erfolgt immer eine Rufnummernübermittlung.

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Der Telefondienst bietet folgende weitere Leistungsmerkmale:

Leistungsmerkmale

ThüringenCable.privatHD	
Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweitschaltung	Weiterleiten der ankommenden Verbindung zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden: a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR) Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung ist bei Einrichtung des Anschlusses deaktiviert und wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.
Dreierkonferenz (3PTY)	Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.
Rückfragen/Makeln (CT/CH)	Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenhaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Die bereitgestellten ThüringenCable.privatHD-Anschlüsse dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicher- zustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den ThüringenCable.privatHD-Anschluss an einem Standort, der nicht mit dem angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Netkom ist gesetzlich verpflichtet, ihre Kunden darauf hinzuweisen, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend, Werbeanrufe, unrealistische Gewinnmitteilungen oder Fax-Spamming über die dem Kunden zugewiesenen Rufnummern.

Einzelverbindungs nachweis

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Entsprechend dem Wunsch des Kunden werden die Zielrufnummern der Verbindungen um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Position zusammengefasst.

Kundenportal

Die Netkom ermöglicht dem Kunden einen Zugang zu einem Internet-Kundenportal. Im Kundenportal kann der Kunde seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und verwalten, Rechnungen und Einzelverbindungs nachweise abrufen sowie individuelle Einstellungen der Telefonie (z. B. Anruf- sperren, Anrufweiterschaltungen/Rufumleitungen, Sprachbox, Mailto-Fax/FaxtoMail) vornehmen.

Rechnung

Die Rechnungen sowie – falls beauftrag – der Einzelverbindungs nachweis werden dem Kunden im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf die Bereitstellung einer neuen Rechnung.

TV-Kabelanschluss

Verfügbare Radio-/Fernsehprogramme und Änderungen

Voraussetzung für die Nutzung der von Netkom bereitgehaltenen Radio- und Fernsehprogramme im Rahmen einer Produktvariante ThüringenCable.privatHD ist ein aktiver TV-Kabelanschluss der Netkom sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose in der Wohnung des Kunden (Multimediadose) erforderlich.

Die Hausinstallation bzw. Hausverkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Signalübermittlung erfolgt digital und setzt für die Nutzung der frei empfangbaren Radio- und Fernsehinhalte eine betriebsfähige Multimediadose sowie ein für den Anschluss

geeignetes Endgerät (z.B. Fernsehen mit integriertem digitalem Empfangsteil/Kabelreceiver) voraus.

Netkom übermittelt Radio- und Fernsehprogramme an mindestens eine bestehende Multi-mediadose. Das Angebot von Radio- und Fernsehprogrammen ist abhängig von der entsprechenden Versorgung des Gebäudes. Die aktuell verfügbaren Programme für die Produktvariante ThüringenCable.privatHD kann der Kunde unter [Webseite Thüringer Netkom](#) einsehen. Der Empfang bestimmter Radio- und/oder Fernseh-Programme kann während der Vertragslaufzeit aufgrund von neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen, vertraglicher Vereinbarungen oder aufgrund Entscheidungen Dritter (wie z.B. Behörden, Landesmedienanstalten und der Wohnungswirtschaft) sowie durch Einstellung eines Senders durch den Programmanbieter wegfallen.

Netkom ist jederzeit berechtigt, neue Radio- und/oder TV-Programme hinzuzufügen, bestehende Programme zu entfernen.

Um die Inhalte von HDTV-Angeboten empfangen und optimal darstellen zu können, benötigt der Kunde Endgeräte, die HDTV-Signale verarbeiten können sowie ein für hochauflösende Darstellungen geeignetes Display.

Die Bereitstellung und Überlassung von zum Empfang der Radio- und TV-Signale geeigneter Endgeräte sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Soweit der Kunde Inhalte auf einem eigenen Endgerät/Festplatte (z.B. Fernseher, Videorecorder etc.) speichert, ist er für die Sicherung der gespeicherten Inhalte allein verantwortlich. Im Falle eines Datenverlusts hat der Kunde keinen Anspruch auf Reproduktion verlorengegangener Daten.

Zusätzlich buchbare Optionen von Drittanbietern

Soweit die Programmsignale verschlüsselt übertragen werden, sind eine SmartCard und ggf. ein geeignetes Entschlüsselungsmodul von entsprechenden Dritt-Anbietern erforderlich. Es gelten insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die zum Zeitpunkt der Buchung gültige Preisliste des Dritt-Anbieters.

IPTV

Netkom überlässt dem Kunden im Rahmen der jeweils rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen die Auswahl an IPTV- Diensten in folgenden Produktvarianten:

Produkt IPTV

Basis

(Bestandteil des Produktes ThüringenCable.privatHD)

- Voraussetzung für die Nutzung des IPTV Produkts ist eine Set-Top-Box oder App-fähiges Endgerät (z.B. TV-Endgerät, Tablet, Smartphone, Fire TV Stick, Apple TV) oder Webclient,
- Nutzung am TV-Endgerät oder Tablet, Smartphone, Laptop, PC innerhalb des Haushalts und WLAN des Kunden,
- die Wiedergabe von Video-On-Demand Inhalten ist nur auf TV-Empfangsgeräten im Haushalt des Kunden möglich, eine Wiedergabe der Video-On-Demand Inhalte ist nur in Verbindung mit der Nutzung einer Set-Top-Box und nicht auf mobilen Endgeräten möglich,
- die Nutzung externer Mediatheken ist nur in Verbindung mit der Nutzung einer Set-Top-Box und nicht auf mobilen Endgeräten möglich
- Nutzung auf mehreren Geräten (max. 5 Geräte, max. 3 Streams gleichzeitig) vorbehaltlich der erforderlichen Bandbreite,
- die Set-Top-Box ist nicht Bestandteil des ThüringenCable.privatHD-Produkts (die Option muss der Kunde separat hinzubuchen - Preise für Miete/ Nutzung der Set-Top-Box ist der jeweils gültigen Preisliste ThüringenCable.privatHD zu entnehmen),
- der Einsatz kundeneigener Set-Top-Boxen ist für das IPTV Produkt sowie die IPTV-Produktvarianten nicht möglich,
- die jeweils aktuelle Senderliste*, welche die bereitgestellten TV- und Radiosender aufführt, ist unter Webseite Thüringer Netkom einsehbar
- Replay*, TV-Programme können bis zu einem zurückliegenden Zeitraum von max. 7 Tagen aufgenommen und abgerufen werden,
- Aufnahme/Wiedergabe von TV-Sendungen (Network Recording/nPVR)*, der Kunde kann TV-Einzelsendungen aufzeichnen, die in der von Netkom zur Verfügung gestellten Cloud gespeichert werden und zu einem späteren Zeitpunkt abgerufen werden,
- Instant Restart*, eine aktuell laufende TV-Sendung kann erneut von Beginn 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.
- Empfang digitaler TV-Sender in Standard- (SD), High Definition-Auflösung (HD)*,
- HD-Sender* verschiedener privater Sendeveranstalter sind als optionales Paket gegen gesondertes Entgelt erhältlich, sofern sie nicht Bestandteil des Basisangebots sind.
- Das Basis-IPTV-Produkt als Bestandteil des ThüringenCable.privatHD-Produkten beinhaltet ein Speichervolumen von 100 Stunden*.
- Netkom behält sich vor, die technische Realisierung dieses Dienstes an den technischen Fortschritt anzupassen.
- Einzelne Funktionen und deren konkrete Nutzungsmöglichkeiten können sich daher im Laufe der Zeit ändern.
- Die Programmierung von Aufzeichnungen erfolgt über einen Programm-Manager, über die optionale Set-Top-Box oder eine App.
- Die App ist verfügbar für Smartphones und Tablets für die Betriebssysteme Android ab 4.1 und IOS ab 8.

Zusätzlich buchbare IPTV-Produktvarianten¹⁾:

Produktvarianten	
Premium	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein Thüringen-Cable.privatHD – Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter Webseite Thüringer Netkom einsehbar.
Entertainment	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein Thüringen-Cable.privatHD – Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter Webseite Thüringer Netkom einsehbar.
Fremdsprachen (Türkisch, Russisch, Spanisch, Portugiesisch, Polnisch)	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein Thüringen-Cable.privatHD – Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter Webseite Thüringer Netkom einsehbar.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen für Zusatzpakete IPTV

Voraussetzung für die Nutzung einer IPTV-Produktvariante ist eine vorhandene oder beauftragte ThüringenCable.privatHD-Variante.

Die gebuchte(n) IPTV-Produktvarianten werden separat freigeschaltet. Die Laufzeit des Vertrages für die Produktvariante beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Netkom. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 3 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat.

¹⁾ sind nicht Bestandteil des Produktes ThüringenCable.privatHD und vom Kunden gesondert zu buchen

* Die Bestandteile der Produktvarianten (technische Bereitstellung und Übertragung der Signale der einzelnen TV- und Radio Sender) können sich aufgrund rechtlicher, technischer oder betrieblicher Gründe ändern. Die Netkom hat zudem keinen Einfluss auf die Inhalte der Programme.

Das gleiche gilt für die Bereitstellung von technischen Funktionen wie z.B. Replay, Aufnahme/Wiedergabe (nPVR), Instant Restart. Die Nutzung dieser Funktion kann im Hinblick auf einzelne TV-Sendungen oder Inhalte einzelner Sender bzw. Sendergruppen aufgrund lizenzrechtlicher Vereinbarung beschränkt sein. Das maximal zulässige Aufnahmevermögen (in Stunden) kann bei einigen TV-Sendern bzw. Sendergruppen unterhalb dem von Netkom angebotenen sowie optional buchbaren Cloud-Speicher-Volumen liegen.

Zudem sind nicht alle Sender für die Aufnahme in HD verfügbar und lassen sich aus diesem Grund nur in SD aufnehmen. Die zulässige Vorhaltdauer einer Aufnahme kann begrenzt sein. Mit Erreichen der zulässigen Vorhaltdauer einer in der Cloud gespeicherten TV-Sendung werden diese Aufnahmen gelöscht. Kündigt der Kunde optional buchbare Speicherkontingente, so werden die gespeicherten Aufnahmen ebenfalls in der Cloud gelöscht und sind ab dem Zeitpunkt der Löschung nicht mehr abrufbar.

Soweit diese Leistungsbeschreibung „ThüringenCable.privatHD“ und die AGB IPTV keine speziellen Regelungen vorsehen, gelten ergänzend die AGB Breitbanddienstleistung, sowie die jeweilige bei Auftragserteilung gültige Preisliste ThüringenCable.privatHD des zugrundeliegenden ThüringenCable.privatHD-Vertrags.

Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Produktvarianten zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Produktvarianten. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende ThüringenCable.privatHD-Vertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Produktvarianten.

Set-Top-Box und App

Voraussetzung für die Nutzung der IPTV-Produkte ist ein vorhandenes oder beauftragtes ThüringenCable.privatHD-Produkt sowie eine von Netkom bereitgestellte Set-Top-Box oder eine App für einen von Dritt-Anbietern zu beziehender TV-Stick bzw. ein sonstiges Empfangsgerät sowie ein geeignetes Endgerät (z.B. internetfähiger Fernseher). Die Set-Top-Box kann per LAN-Kabel oder WLAN mit dem Router verbunden werden.

Die Set-Top-Box bleibt auch nach Vertragsende im Eigentum der Thüringer Netkom und ist zurückzusenden. Wird die Box nicht fristgerecht 14 Tage nach Vertragsende zurückgesendet, wird der Neupreis in Rechnung gestellt.

Der Einsatz kundeneigener Set-Top-Boxen ist für die IPTV-Produkte nicht möglich.

Softwareupdate Set-Top-Box

Netkom wird die für die Nutzung neuer Funktionen oder Beseitigung von Fehlern erforderliche Software auf der Set-Top-Box bzw. der App automatisch aufspielen oder aktualisieren.

Auswechslung Set-Top-Box

Netkom ist berechtigt, die zur Verfügung gestellte Set-Top-Box jederzeit gegen ein adäquates Ersatzgerät auszutauschen, sofern hierfür wichtige und vertretbare Gründe (z.B. sicherheitsrelevante Aspekte bei den Endgeräten, Netzintegrität oder Einhaltung von Verschlüsselungsvorgaben) vorliegen.

Installation

Der Kunde erhält von Netkom alle zur Inbetriebnahme des beauftragten ThüringenCable.privatHD-Anschlusses benötigten Informationen, Zugangsdaten und Jugendschutz-PIN.

Der Kunde erhält rechtzeitig eine Information, wenn am Tag der Anschaltung seine Anwesenheit am Installationsort notwendig ist.

Am Anschalttag steht dem Kunden kostenfrei telefonische Hilfe bei der Einrichtung des Anschlusses zur Verfügung.

Die Vor-Ort-Einrichtung des ThüringenCable.privatHD-Anschlusses durch einen Servicetechniker ist zu den in der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Preisliste ThüringenCable.privatHD genannten Konditionen optional möglich.

Entstörung

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

Störungsmeldungen werden jederzeit unter der Service-Rufnummer 0361-6000 6033 entgegengenommen. (kostenfrei aus dem Thüringer Netkom Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderen Anbieter können abweichen)

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 19:00 Uhr eingehen, beseitigt Netkom die Störung i. d. R. innerhalb von 24 Stunden. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Entstörzeit am darauffolgenden Werktag um 8:00 Uhr, jedoch nicht am Samstag, Sonntag oder an gesetzlichen Feiertagen.

Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörzeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn es zur Entstörung erforderlich ist, vereinbart die Netkom mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin (Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr) für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Entstörung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörzeit gilt in diesem Fall als eingehalten. Die Netkom informiert den Kunden über die Entstörung.

Weitere Regelungen zur Entstörung sind den jeweils gültigen AGB's für Breitbanddienstleistungen zu entnehmen.

Preise

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der jeweils aktuellen Preisliste ThüringenCable.privatHD zu entnehmen.

Stand: 30.07.2025

Thüringer Netkom GmbH

Postanschrift:
Thüringer Netkom GmbH Kundenservice
Postfach 100762
07707 Jena
www.netkom.de

Telefon +49 361 6000-6033 (kostenfrei aus dem Thüringer-Netkom-Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderer Anbieter können abweichen)

Fax +49 361 652-3334
service@netkom.de

Geschäftsführer:
Karsten Kluge
Hendrik Westendorff

Sitz: Erfurt
Schwerborner Straße 30
99087 Erfurt
Registergericht Jena
HRB 108822
USt-IdNr. DE214626053

Sparkasse Mittelthüringen IBAN DE24 8205 1000
0125 0040 87
BIC HELADEF1WEM