Leistungsbeschreibung der Thüringer Netkom GmbH für Kombidienstleistungen „ThüringenFiber.TV.Kombi Starter“
Stand: 1. Februar 2024

Thüringer Netkom

Thüringer Netkom GmbH

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

Telefon 0361 6000-6033
(Kostenfrei aus dem Thüringer Netkom Festnetz, Mobilfunkpreise und Fest-netzpreise anderen Anbieter können abweichen)

Fax 0361 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

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, IPTV-Dienste und ggf. weitere Leistungen in der folgenden Produktvariante:

- ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter

Voraussetzung ist ein Glasfaseranschluss 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.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom für Breitbanddienstleistungen („AGB_Breitbanddienstleistungen“), die Regelungen des Beiblatts IPTV („AGB IPTV“) sowie die bei Auftragserteilung jeweils gültige Preisliste ThüringenFiber.TV.Kombi.

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 12 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter in ThüringenFiber.TV.Kombi 275), 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter in ThüringenFiber.TV.Kombi 60) ist nur nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Optionale Leistungen (z. B. Auslandsflatrates, Mobilfunkpakete) können gemäß der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste ThüringenFiber.TV.Kombi jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages hinzugebucht und zum Ende eines Monats wieder gekündigt werden. Für die zusätzliche buchbaren Produktvarianten IPTV (z.B. Premium oder Entertain) gelten die Laufzeiten und Verlängerungszeiträume gemäß der „Leistungsbeschreibung IPTV“ und den „AGB IPTV“.

Internet, IP-Adressen

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 des ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Produkts aufgrund der eingesetzten Übertragungsverfahren zwingend einen geeigneten Router.

Die Überlassung eines solchen Routers ist nicht Gegenstand des Vertrages. Netkom bietet dem Kunden optional einen FTTH fähigen Router zum Kauf oder 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 und von der Netkom freigegeben sind.

Eine Übersicht der für die Nutzung der ThüringenFiber.TV.Kombi-Produkte geeigneten Routermodelle und der darüber hinaus ggf. notwendigen Software- bzw. Firmwareversion der Router wird auf einer separaten Routerliste unter www.netkom.de veröffentlicht.

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.

Übertragungsgeschwindigkeiten

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.

Ein Unternehmen der: TEAG

Die Netkom behält sich vor, zur Anbindung des Kunden an ihren IP-Backbone die Teilnehmeranschlussleitung (TAL) von Dritten zu beziehen. In Abhängigkeit vom beauftragten Produkt wird die technisch maximal mögliche Übertragungsrate eingerichtet. Die tatsächlich bereitgestellte Bandbreite wird von der Qualität (insbesondere Länge, Querschnitt, Schaltpunkte) der jeweils zur Verfügung stehenden TAL beeinflusst.

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

Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten der ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Produktes liegen innerhalb der angegebenen Spannen:

Übertragungsgeschwindigkeiten ThüringenFiber.TV.Kombi Starter

	125
Downloadgeschwindigkeit	61 bis 125 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	21 bis 50 Mbit/s

Die Lieferung der gewünschten Leistungen ist abhängig von der Hausnetzverkabelung.

Werden die für das beauftragte ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Produkt angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das ThüringenFiber.TV.Kombi-Produkt mit der nächstniedrigeren Übertragungsgeschwindigkeit zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln.

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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Produkt ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten.

Netkom stellt dem Kunden die unten aufgeführten Sprachkanäle zur Verfügung.

Netkom teilt dem Kunden im Rahmen des beauftragten ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Produktes die unten aufgeführte Anzahl von Ortsnetzrufnummern 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 zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste ThüringenFiber.TV.Kombi 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter

	125
Rufnummern	3
Sprachkanäle	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

	ThüringenFiber.TV.Kombi
Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweiterschaltung	Weiterleiten der ankommenden Verbindungen 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 Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Der bereitgestellte ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Anschluss darf, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-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 zugeteilten Rufnummern.

Einzelverbindungsnachweis

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung

(Einzelverbindungsnachweis), 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
Netkom ermöglicht dem Kunden einen Zugang zu einem Internet-Kundenportal.

Im Kundenportal kann der Kunde seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und verwalten, Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise abrufen sowie individuelle Einstellungen der Telefonie (z. B. Anrufsperren, Anrufweiterschaltungen/Rufumleitungen, Sprachbox, MailtoFax/FaxtoMail) vornehmen.

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

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 ThüringenFiber. TV.Kombi Starter)	• Voraussetzung für die Nutzung des IPTV Produkts Basis ist eine Set-Top-Box sowie ein geeignetes TV-Endgerät mit HDMI-Anschluss oder ein mobiles Endgerät (z.-B.- Tablet, Smartphone, FireTVStick, AppleTV,) für die Nutzung über die App, • 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 ThüringenDSL.TV.Kombi Produkts (die Option muss der Kunde separat hinzubuchen - Preise für Miete/ Nutzung der Set-Top-Box ist der jeweils gültigen Preisliste ThüringenDSL. TV.Kombi 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 www.netkom.de 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)*, • Zugang zu Inhalten von ausgewählten Drittanbietern (z.B. Mediatheken, Online-Videotheken, Pay-TV-Angebote) über die optionale Set-Top-Box und/oder andere Empfangsgeräte über die App (PC, Notebook, Tablet, PC, Smartphone) ab voraussichtlich Dezember 2022). • 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 ThüringenDSL.TV.Kombi Produktes 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-Produktvarianten (sind nicht Bestandteil des Produktes ThüringenFiber.TV.Kombi Starter und vom Kunden gesondert zu buchen)	
Premium	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein ThüringenFiber.TV.Kombi–Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter www.netkom.de einsehbar.
Entertainment	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein ThüringenFiber.TV.Kombi–Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter www.netkom.de einsehbar.
Fremdsprachen (Türkisch, Russisch, Spanisch, Portugiesisch, Polnisch)	• Voraussetzung zur Nutzung dieser IPTV-Produktvariante ist ein ThüringenFiber.TV.Kombi–Vertrag einschließlich des Produktes IPTV Basis, • die jeweils aktuelle Senderliste*, die die bereitgestellten TV-Sender aufführt, ist unter www.netkom.de einsehbar.

*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 Funktionen kann im Hinblick auf einzelne TV-Sendungen oder Inhalte einzelner Sender bzw. Sendergruppen aufgrund lizenzrechtlicher Vereinbarungen beschränkt sein. Das maximal zulässige Aufnahmevolumen (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 Vorhaltedauer einer Aufnahme kann begrenzt sein. Mit Erreichen der zulässigen Vorhaltedauer 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 „ThüringenFiber.TV.Kombi Starter“ und die AGB IPTV keine spezielleren Regelungen vorsehen, gelten ergänzend die AGB Breitbanddienstleistungen. sowie die jeweilige bei Auftragserteilung gültige Preisliste ThüringenFiber. TV.Kombi des zugrundeliegenden ThüringenFiber.TV.Kombi-Vertrages.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen für Zusatzpakete IPTV
Voraussetzung für die Nutzung einer IPTV-Produktvariante ist ein vorhandenes oder beauftragte ThüringenFiber.TV.Kombi Starter– Produkt.

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. 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 ThüringenFiber.TV.Kombi-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 ThüringenFiber.TV.Kombi-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 zurück zu senden. 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Anschlusses benötigten Informationen und 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 ThüringenFiber.TV.Kombi 125 Starter-Anschlusses durch einen Servicetechniker ist zu den in der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Preisliste ThüringenFiber.TV.Kombi 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 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. Netkom informiert den Kunden über die Entstörung. Weitere Regelungen zur Entstörung sind den jeweils gültigen AGB Breitbanddienstleistungen zu entnehmen.

Preise
Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils aktuellen Preisliste ThüringenFiber.TV.Kombi zu entnehmen.