

Leistungsbeschreibung der RigiNet GmbH für die Leistung RigiNet IPTV

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die RigiNet GmbH, im Folgenden RigiNet genannt, erbringt die Dienstleistung

- RigiNet IPTV

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind neben dieser Leistungsbeschreibung die Anlagen zum Vertrag, die RigiNet dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an RigiNet zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2. Produktbeschreibung

2.1. Allgemeines

Mit IPTV ermöglicht RigiNet dem Kunden, digitale TV Sender sowie TV Angebote von Drittanbietern (z.B. Pay TV) zu empfangen. Neben der Bereitstellung des TV Signals umfasst der Dienst das Zurverfügungstellen der geeigneten Hardware in Form einer Set Top Box (Receiver) und Fernbedienung. Die Konditionen dafür sind dem jeweiligen Vertrag und der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.2. Voraussetzung

Der Dienst kann ausschließlich in Verbindung mit einem Breitbandanschluss der RigiNet mit einer effektiv erreichten Mindestbandbreite von 25 Mbit/s im Download je genutztem Receiver und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung genutzt werden. RigiNet weist den Kunden darauf hin, dass ein störungsfreier Betrieb unter anderem von der zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt. Diese unterliegt Faktoren, welche teilweise außerhalb des Einflussbereichs von RigiNet liegen, weshalb eine störungsfreie Bereitstellung seitens RigiNet nicht garantiert werden kann. Zur Nutzung ist ein HDMI-fähiges TV Endgerät notwendig.

Zur Nutzung der Option Mobile Streaming sind WLAN fähige Endgeräte notwendig, auf welchem die dafür notwendige App (kann bei RigiNet erfragt werden) verfügbar ist.

2.3. Rechtenutzung und Sender

Die Sender werden in unterschiedlichen Qualitäten (SD, HD) zur Verfügung gestellt. Die Signalqualität hängt u.a. von dem Angebot des Senders sowie den gebuchten Leistungen des Kunden ab, ein Anspruch auf eine bestimmte Qualität besteht nicht. Die aktuell verfügbaren Sender können auf der Homepage (www.riginet.de) eingesehen werden. Die parallele Wiedergabe von Sendern in HD kann unter Umständen eingeschränkt sein.

Die Auswahl und Anzahl der Sender werden von RigiNet festgelegt und können bei Bedarf verändert werden. Bei Kürzungen des Programms bemüht sich RigiNet um gleichwertigen Ersatz. RigiNet hat keinen Einfluss auf Drittangebote (bspw. PayTV) und garantiert keine Verfügbarkeit bestimmter Angebote oder Inhalte.

Die von RigiNet zur Verfügung gestellten Inhalte dürfen nicht für gewerbliche Zwecke genutzt oder öffentlich wiedergegeben bzw. gemacht werden, es sei denn, RigiNet hat ihm dies zuvor schriftlich gestattet. Ebenso ist es dem Kunden zu jeder Zeit untersagt, die ihm zur Verfügung gestellten Inhalte zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, mit ihnen zu werben oder dafür Entgelt bei Dritten zu verlangen.

2.1. Anschluss Internet

Der Anschluss an das Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes IPTV und unterliegt der gesonderten Leistungsbeschreibung für Internet Produkte.

2.2. Installation und Einrichtung

RigiNet stellt dem Kunden gemäß den vereinbarten Konditionen einen vor-konfigurierten Receiver inkl. Fernbedienung zur Verfügung. Dieser muss über ein HDMI Kabel mit dem TV Endgerät verbunden werden. Zudem ist eine Verbindung des Receivers (1000Base T Schnittstelle) an das Internet über den Router notwendig. RigiNet empfiehlt den Anschluss über ein LAN Kabel (min. CAT 6) oder andere kabelgebundene gigabitfähige Ethernetverbindungen. Der Empfang über WLAN, Powerline oder Repeater ist nicht Bestandteil des Dienstes und wird entsprechend nicht von RigiNet supportet. Die Verbindung

des Receivers mit dem TV Gerät sowie dem Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes. Pro Haushalt sind maximal drei (3) Set Top Boxen möglich.

2.3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Alle Instand- und Änderungsarbeiten an dem Dienst RigiNet IPTV sind ausschließlich von RigiNet oder deren Erfüllungsgehilfen durchzuführen. Der Kunde nimmt keine eigenmächtigen Eingriffe oder Veränderungen an den Geräten oder dem Dienst vor und behandelt die Hardware pfleglich. Er 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.

Der Kunde stellt die für den Dienst notwendige elektrische Energie auf eigene Kosten bereit.

Die Nutzung des Dienstes RigiNet IPTV entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Rundfunkgebühren an den ‚ARD ZDF Deutschlandradio Beitrags-service‘.

3. Leistungen IPTV im Überblick

3.1. Basisausstattung

RigiNet stellt dem Kunden gemäß den vereinbarten Konditionen ein digitales TV Signal, einen Receiver sowie eine Fernbedienung leihweise zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Modell, die Funktionalität hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab. Alle Geräte verbleiben im Eigentum der RigiNet und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an RigiNet zurückgegeben werden. Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von RigiNet zur Verfügung gestellte Hardware benutzt werden darf. Andernfalls kann eine störungsfreie Nutzung nicht garantiert werden.

In der Basisausstattung mitenthalten 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 RigiNet keine Garantie für eine bestimmte Funktionalität übernimmt.

3.2. Replay und Restart

Mit der Funktion Restart kann eine bereits begonnene Live-Sendung von vorne gestartet werden.

Die Funktion Replay ermöglicht das Anschauen von Inhalten aus einem Programm, welches bis zu sieben Tage in der Vergangenheit liegt.

Die Möglichkeit zur Nutzung der beiden Funktionen hängt von dem jeweiligen Sender ab und unterliegt schwankenden rechtlichen Bedingungen. RigiNet garantiert deshalb keine Verfügbarkeit einer Funktionen für bestimmte Sender. Der aktuelle Funktionsumfang kann bei RigiNet erfragt werden.

3.3. Mobile Connect

Die Option Mobile Connect ermöglicht es dem Kunden, bestimmte Funktionen über eine zu installierende App auf seinem Smartphone zu erledigen. Voraussetzung dafür ist ein internetfähiges Mobiltelefon, welche die technischen Voraussetzungen der App unterstützt. Die Bereitstellung oder Unterstützung desselben oder der App ist nicht Bestandteil der Dienstleistung. Es können maximal fünf Mobilgeräte pro Endkunde gleichzeitig verbunden sein. Über die App kann das TV Programm (EPG) inkl. Detailinformationen zu einzelnen Apps angezeigt, das Handy 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 mobile Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) im WLAN Netz des Haushalts, d.h. innerhalb der von RigiNet zugeteilten IP-Adresse des Routeranschlusses. Voraussetzung zur Nutzung der Option Mobile Streaming ist die Option Mobile Connect (s. 3.2.). Es können maximal drei Endgeräte gleichzeitig TV Inhalte wiedergeben. Die Option ist auf ein WLAN Netz im Haushalt des Kunden beschränkt, d.h die App wird mit der Set Top Box per QR Code gekoppelt und merkt sich bei erstmaliger Anmeldung den Namen des WLAN Netzes

3.5. nPVR Speicherplatz

Mit der Option nPVR (network based private video recording) wird dem Kunden ermöglicht, Sendungen aufzunehmen. Der Speicherumfang wird in Stunden angegeben und ist in Paketen von je 20 Stunden buchbar. Es können maximal fünf Einheiten (gesamt: 100 Stunden) gebucht werden. Der Speicherplatz ist für alle Endgeräte des Kunden gemeinsam zu sehen. Inhalte können von allen Receivern wiedergegeben werden. Hat der Kunde die Option Mobile Streaming gebucht, können die Inhalte innerhalb des WLAN Netz des Haushalts wiedergegeben werden. Aufzeichnungen können während der laufenden Wiedergabe erfolgen, wobei maximal drei Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen können. Es wird bei der Aufnahmezeit nicht zwischen HD und SD Aufnahmen unterschieden.

3.6. Video-on-demand (VOD)

Der Kunde kann gegen gesondertes Entgelt bestimmte VOD Inhalte zu seinem IPTV Dienst hinzubuchen. Die Wiedergabe ist ausschließlich auf TV Endgeräten im Haushalt des Kunden möglich. Die VOD Inhalte sind sofort ab Buchung verfügbar, bis zu maximal 48 Stunden nach der Buchung. RigiNet gewährt keine Garantie auf die Verfügbarkeit bestimmter Angebote. Es gelten die unter 2.3. genannten Bedingungen zur Nutzung der Inhalte. Die Speicherung per nPVR ist nicht möglich.

4. Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die RigiNet beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

4.1. Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 – 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 12:30 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

4.2. Entstör Frist

Die Entstörfrist beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörfrist 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 Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

4.3. Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support an der RigiNet Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 – 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 12:30 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.