Leistungsbeschreibung

1. Überblick

Der Leistungsumfang für Internet- und Telefoniedienstleistungen von der net services GmbH & Co. KG, Sitz der Gesellschaft: Lise-Meitner-Str. 4, 24941 Flensburg, (folgend „net services" genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte der Marke „Grafschafter Breitband" (folgend als „Produkt" bezeichnet). TV Produkte der Marke „Grafschafter Breitband" werden im Folgenden als „TV-Produkt" bezeichnet.

2. Produkte

Kombi-Flat 300

- Internet-Anschluss mit 300 Mbit/s Down- und 150 Mbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Wahlweise Standardrouter oder Premiumrouter (kostenpflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigenen Router
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV-Produkt zubuchbar

Kombi-Flat 500

- Internet-Anschluss mit 500 Mbit/s Down- und 250 Mbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Wahlweise Standardrouter oder Premiumrouter (kostenpflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigenen Router
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Mobil-Flat
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV-Produkt zubuchbar

Kombi-Flat 1000

- Internet-Anschluss mit 1000 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload Geschwindigkeit
- Internet Flatrate
- Wahlweise Standardrouter oder Premiumrouter (kostenpflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigenen Router
- Telefon-Anschluss mit Telefonleitung und einer Rufnummer
- Mobil-Flat
- Verschiedene Telefon-Optionen zubuchbar
- TV-Produkt zubuchbar

3. Festnetzverbindungen

3. 1 Notrufe

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz!Box, ONT, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltstandort vereinbart wurde (siehe hierzu auch Ziffer 16.6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der net services bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

3. 2 Anschluss

Die net services überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die net services hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher nicht angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- ggf. Sonstige

Die net services stellt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss, einen Sprachkanal mit Rufnummer zur Verfügung. Die net services behält sich vor jederzeit die Zuteilung je SIP-Anschluss zu ändern.

3. 3 Rufnummervergabe / Rufnummerportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle:

Anschlussart: Standard-Anschluss

Anzahl Sprachkanäle: Ein Sprachkanal

Anzahl Rufnummern: Eine Rufnummer

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der net services, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der net services zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden zusätzliche Rufnummern (maximal sind 10 Rufnummern - bestehend aus portierten und/oder neu beauftragten Rufnummern - je Anschluss möglich) aus dem Rufnummernraum, der net services von der BNetzA zugeteilt wurde (kostenpflichtig gemäß Preisliste). Rufnummern, die über die Anzahl der gebuchten Sprachkanäle hinaus zur Verfügung gestellt werden, sind ausschließlich zur Weiterleitung auf einen Sprachkanal und zudem nur für eingehende Verbindungen nutzbar.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der net services unter Beachtung der Regelungen zu der nachfolgenden Ziffer 3.4: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der net services übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

3.4 Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die net services beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der net services zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die net

services sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der net services zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der net services an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die net services ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der net services beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

3.5 Eintrag in das Telekommunikationsverzeichnis

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet die net services Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrag in das öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnis (z.B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechende Auskunftsdienste weiter. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Dienst „Inversuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) verzichtet werden.

3.6 Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicenummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der net services realisiert, sofern die net services entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- Abgehende Verbindungen (Ausnahme: Notrufe und 116yx),
- Verbindungen zum Service „0180x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern,
- Verbindungen zu Rufnummern „0137“,
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch die net services eingerichtet.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der net services zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die net services ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Eine Verbindung zu VPN-, Premium- und Auskunftsdiensten ist nicht möglich.

Die net services ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der net services Sicherheiten zu leisten).

Sperrung nach § 61 Abs. 1 TKG

Endnutzer haben das Recht, die unentgeltliche netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nummer 50 TKG sowie von Kurzwahldiensten zu verlangen, soweit dies technisch möglich ist. Die Sperrung erfolgt kostenfrei; für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder Kurzwahldienste kann ein Entgelt gemäß dem jeweils gültigen Preisverzeichnis erhoben werden.

3.7 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können durch den Kundenservice von der net services (kostenpflichtig gemäß Preisliste) oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers

  Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

  Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.

- Unterdrückung der Rufnummer (CLIR)

  Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner. Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartners verhindert.

- Dreierkonferenz (3PTY)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufgebaut.

- Anklopfen (CW)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines bestehenden Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.

- Rückfragen / Makeln (HOLD)

  Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.

- Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box

  Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!-Box (Einstellung)

- Anrufweiterschaltung

  Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

  - ständige Anrufweiterschaltung (CFU)
  - fallweise bei Besetzt (CFB)
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR)

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der net services zu dem Anschluss, zu dem der

Anruf weitergeleitet wird. Die Abrechnung über eine gebuchten Telefonie-Option (Festnetz-Flat, Mobil-Flat, Ausland-Flat oder sonstige Minuten-Pakete) ist ausgeschlossen und wird kostenpflichtig gemäß Verbindungsentgelte minutengenau abgerechnet.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

3.8 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Die net services stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nicht im Standardleistungsumfang enthaltene Leistungsmerkmale zur Verfügung (kostenpflichtig gemäß Preisliste).

- Fangschaltung / Rufnummeridentifikation (MCID)

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die net services für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch die net services. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig gemäß Preisliste und erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

- Anschlusssperre von abgehendenden Anrufen (OCB)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der net services für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Anwender auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) einstellen lassen. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig gemäß Preisliste. Die Sperrklassen sind im Dokument „Sperrklassen" beschrieben.

- Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der net services eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der net services zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer(n) ist kostenpflichtig gemäß Preisliste.

4. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der net services bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die net services vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

net services ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels einer öffentlichen dynamischen IPv6-Adresse sowie einer privaten dynamischen IPv4-Adresse, die auf eine öffentliche dynamische IPv4-Adresse umgeschrieben wird (CGN, Carrier Grade Network Address Translation).

Die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf SmartHome-Geräte wie Kameras oder Türklingeln, PC-Fernwartung, VPN) ist prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich. net services verweist diesbezüglich auf die Hersteller, die von ihnen angebotenen Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die net services ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der net services automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der net services von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der net services.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der net services ist nicht möglich.

Für den von der net services bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der net services erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Datenoption	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
Kombi-Flat 300	Glasfaser	240 / 270 / 300	120 / 135 / 150
Kombi-Flat 500	Glasfaser	400 / 450 / 500	200 / 225 / 250
Kombi-Flat 1000	Glasfaser	800 / 900 / 1000	400 / 450 / 500

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Versorgungsgebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die net services wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbre-

chungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vor übergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

4.1 Rechnungsstellung / Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der net services nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht (EVN). In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. net services behält sich das Recht vor, keinen EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden, zu erstellen; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern und zu Servicerufnummern.

4.2 Kundenportal

net services stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u.a. über:

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z.B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise

einsehen und zum Teil verändern.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über eine Zugangserkennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

4.3 Störungen allgemein

Die net services beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Die net services überprüft bei Eingang einer Störmeldung, fristgemäß nach Ziff. 4.3.2, ob es sich um eine Störung im net services-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wurde. Sind Störungen nicht im net services-Netz begründet, sondern im Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die net services hierbei insbesondere folgende Leistungen:

4.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Störungsmeldungen werden wie folgt angenommen:

Telefonisch unter: 05921 - 82 94 29 4

Mo.-Fr.: 8:00-19:00 Uhr / Sa.: 09:00-16:00 Uhr

Elektronisch unter: www.grafschafter-breitband.de/service/stoerungsmeldung oder info@grafschafter-breitband.de

(Grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr)

Hinweis: Außerhalb der Geschäftszeiten können Störungsmeldungen telefonisch hinterlassen werden. In dem Fall wird die Störung umgehend zu Beginn der Betriebszeit bearbeitet.

4.3.2 Entstörungsfrist

- Entstörung Telefon & Internet

Die net services beseitigt Störungen nach der Störungsmeldung in der Regel innerhalb von 24 Stunden beseitigt.

- Entstörung Fernsehen & Hörfunk

Die net services beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden, sofern sich Störungen auf eine Leistungspflicht aus den Besonderen Geschäftsbedingungen „Fernsehen und Hörfunk" beziehen.

- Entstörung IPTV

Die net services beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden, sofern sich Störungen auf eine Leistungspflicht aus den Besonderen Geschäftsbedingungen „IPTV" beziehen.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der net services für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der net services (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

4.3.3 Technikereinsatz

Die net services vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Werktags zwischen 8.00-17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine Aufwandspauschale (kostenpflichtig gemäß Preisliste) berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Kosten für den Servicetechniker werden von der net services nur übernommen, sofern die Ursache der Störung auf Seiten der net services lag.

4.3.4 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die net services den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die net services 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 unter Ziffer 4.3.2 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der net services elektronische Störungsticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die net services bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5. Wartung der Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der net services finden in der Regel zwischen 00:00-06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die net services Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der net services steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die net services gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes sowie ggf. sonstige Dienste von 97,5 %.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nicht-Verfügbarkeit)

Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der net services auftreten, z.B.in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder

- in Fällen höherer Gewalt

6. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort Installation für Telefon & Internet ist kostenpflichtig gemäß Preisliste und nur in Verbindung mit einem Router der net services buchbar.

Bei der Vor-Ort Installation werden folgende Leistungen erbracht:

- Installation und Inbetriebnahme des WLAN-Routers
- Anschluss der Telefone an den WLAN-Router
- Anschluss eines PC/Laptop an den WLAN-Router

Die Vor-Ort-Installation von IPTV ist kostenpflichtig gemäß Preisliste und nur in Verbindung mit einer Set Top Box der net services buchbar.

Bei IPTV werden folgende zusätzliche Leistungen erbracht:

- Installation und Inbetriebnahme einer Set Top Box
- Anschluss eines Fernsehers an die Set Top Box

7. Pönalen, Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

7.1 Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der net services nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der net services geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

7.2 Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der net services, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

7.3 Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der net services, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

7.4 Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der net services in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt:

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

8. Endgeräte

Für den jeweiligen Tarif wird seitens der net services ein kompatibler Router empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Dienstebereitstellung zum Kauf, zur Miete (diesbezüglich gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) oder Leihe angeboten. Zum Kauf oder zur Miete werden zwei Router angeboten in den Ausführungen FRITZ!Box 7530 (Standardrouter) und FRITZ!Box 7590 (Premiumrouter). Beide Routerausführungen werden in den Varianten AC oder AX ausgegeben. Außerdem werden dem Kunden sowohl Neugeräte, als auch im Refurbishment überarbeitete und geprüfte Gebrauchtgeräte zur Miete zur Verfügung gestellt. Ob es sich um Neugeräte oder reformierte Geräte handelt und welche Ausführung der Kunde erhält, ist dabei zufällig und nicht beeinflussbar.

9. Verwendung eigener Endgeräte (Router)

Es liegt im Risiko des Endkunden, ob bestimmte Leistungen funktionieren, wenn er ein eigenes Endgerät verwendet. Der Kunde trägt gemäß den vertraglichen Regelungen die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Endgeräten. Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von der net services überlassenen Endgerätes (nachfolgend „managebares Endgerät“ genannt) können die Produktlei-stungen und –eigenschaften vertragsgemäß umfassend erbracht werden. Wird ein nicht managebares Endgerät eingesetzt, kann keine Überwachung der Eigenschaften stattfinden und keine Gewähr für die Qualität der Dienste übernommen werden. Die endgerätebezogenen Leistungen, insbesondere die Vor-Ort-Installation, gelten mithin nicht für eigene Endgeräte des Kunden. Die Verantwortung der net services endet am passiven Netzabschlusspunkt, also der Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz (z.B. TAE-Dose, etc.). Der Kunde trägt bei Verwendung eines eigenen Endgerätes die Schäden, welche durch den Missbrauch des Endgeräts durch Dritte entstehen.

Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden möchte, weisen wir vorsorglich nochmals darauf hin, dass dieses Gerät auf jeden Fall die Schnittstellenspezifikation der net services erfüllen muss. Bei Verwendung eines eigenen Endgeräts werden dem Kunden die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten und Informationen kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde prüft eigenständig vor Erwerb oder Nutzung eines eigenen Endgeräts anhand der Produktbeschreibung und der Bedienungshinweise des Endgeräteherstellers, ob das Endgerät die notwendige Schnittstellenspezifikation erfüllt. Dieses Endgerät gehört nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der net services und daher hat der Kunde selbst für Inbetriebnahme und Anschluss gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG), insbesondere für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme sind unbedingt die Hinweise des Endgeräteherstellers zu beachten und einzuhalten. Wenn Störungen im Netz der net services verursacht werden, darf gemäß FTEG eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. Im Übrigen wird in Hinblick auf die Verwendung eines eigenen Endgeräts ergänzend auf Ziffer 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

10. Dienste - IPTV

Mit dem TV-Produkt von der net services wird ein digitaler Fernsehanschluss (auf Basis von IP) nach Maßgabe unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt.

10.1 Voraussetzungen

Die net services stellt jedem Kunden, der ein TV-Produkt beauftragt, eines der beiden TV-Pakete zur Verfügung, gemäß der Beauftragung. Die TV-Pakete enthalten SD und HD-TV-Sender und Radiosender in Stereo-Qualität, siehe aktuelle Senderliste. Um die TV-Sender auf dem Fernsehgerät zu empfangen, ist für das **Marke.TV App** Produkt die TV Fellow App (siehe dazu 10.14) und für das **Marke.TV** Produkt eine Set Top Box (siehe 10.15) notwendig.

In dem TV-Paket **Marke.TV** können pro Anschluss bis zu drei Endgeräte genutzt werden. Diese drei Endgeräte setzen sich aus bis zu drei Set Top Boxen zusammen. Abhängig von der Anzahl der genutzten Set Top Boxen können zusätzlich mobile Geräte z.B: über Smartphone oder Tablet mit der App als Endgerät benutzt werden. Es können bis zu 5 Mobilgeräte gleichzeitig verbunden werden.

In dem TV-Paket **Marke.TV App** können pro Anschluss bis zu zwei Endgeräte genutzt werden. Die Nutzung einer Set Top Box ist innerhalb dieses Paketes ausgeschlossen.

Bei Nutzung der TV-Produkte wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite im Download wie folgt reduziert:

- je TV-Programm (SD) um bis zu ca. 4,5 Mbit/s und
- je TV-Programm (HD) um bis zu ca. 10 Mbit/s.

Für den Betrieb der Set Top Box entsteht zeitweise ein Bandbreitenbedarf von bis zu 0,5 Mbit/s im Down- und Upload für Daten-Übertragungen (z.B. Steuerinformationen, EPG, Software-Updates).

10.2 TV-Signal

Der Kunde kann über den Internet-Zugang von der net services Free-TV-Programme mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) sowie von den TV-Produkten zusätzlich angebotene Mediendienste empfangen. Auswahl und Anzahl der Programme werden von den TV-Produkten festgelegt und können sich jederzeit ändern. Die net services hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten. Der Empfang des TV-Signals erfolgt ausschließlich über den Festnetzanschluss von der net services.

10.3 Mobil-Connect

Über eine kostenlos erhältliche App für Mobilgeräte (Apple iPhone ab IOS 8, Apple iPad ab IOS 8, Android ab Version 4.1) stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Fernbedienung der STB
- Anzeige des EPG inkl. Zusatzinformationen
- Programmwechsel der STB aus dem EPG
- Programmierung des nPVR

Es können, je nach TV-Produkt, bis zu fünf Mobilgeräte des Kunden gleichzeitig pro TV-Produkt verbunden sein. Das Verbinden und Trennen von Mobilgeräten mit den TV-Produkten erfolgt über die STB durch den Kunden selbst oder unter Eingabe von Zugangsdaten, die dem Kunden des entsprechenden TV-Produktes von der net services zur Verfügung gestellt werden.

10.4 Mobile Streaming

Mit der in den TV-Produkten enthaltenen Option „Mobile Streaming" kann der Kunde an seinem Anschluss Free-TV-Programme auf Mobilgeräten live innerhalb seines Haushalts wiedergeben. Die Einschränkung „innerhalb seines Haushalts" ist charakterisiert durch das WLAN desjenigen Haushalts, in dem die Mobile App mit der STB verbunden ist. Eine Nutzung von „Mobile Streaming" außerhalb des Haushalts (z.B. in Mobilfunknetzen, an Internet-Zugängen Dritter, in öffentlichen WLAN Hot-Spots) ist nicht möglich. Voraussetzung für die Nutzung von „Mobile Streaming" ist das „Mobile Connect".

10.5 Recording (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

Mit Recording (nPVR), werden folgende Funktionen zur Verfügung gestellt:

Es besteht die Möglichkeit über den Programm-Guide (EPG) Sendungen aufzunehmen. Die Aufnahme kann über die Set Top Box oder die Mobile-App programmiert werden. Der Kunde erhält im TV-Produkt ein Speichervolumen von 100 Stunden und kann optional 100 Stunden pro TV-Produkt hinzubuchen. Eine Übertragung auf andere Speichermedien ist nicht möglich. Die Speicherzeit beträgt ein Jahr nach Aufnahme. Danach werden die Sendungen automatisch gelöscht. Verfügbare Sender, mit denen der Kunde nPVR nutzen kann, werden im Programm Guide angezeigt. Der net services steht das Recht zu, das Speichervolumen oder den Speicherzeitraum zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten.

10.6 TV-Programmpakete (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

Mit den TV-Programmpaketen für die TV-Produkte stellt die net services dem Kunden Pakete mit einer Auswahl von Programmen zusätzlich zu den Free-TV-Programmen für den Empfang zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung der Programmpakete ist ein bestehendes oder gleichzeitig abzuschließendes Vertragsverhältnis über ein TV-Produkt von der net services.

Folgende Programmpakete stehen zur Verfügung:

- HD Special
- HD Special Plus
- unterschiedliche Fremdsprachenpakete

Die net services hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten der einzelnen Kanäle.

10.7 Video-on-Demand (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

10.7.1 Allgemeines

In der in dem TV-Produkt integrierten Online-Videothek werden Einzelmedien (Filme und Serien) mit unterschiedlichen Auflösungen zum Kauf zur Verfügung gestellt oder können temporär gemietet werden (nachfolgend zusammen „Einzelmedien" genannt). Die Einzelmedien sind soweit möglich mit zusätzlichen Informationen (z.B. Inhaltsangabe, Genre, FSK) und Begleitmaterial (z.B. Cover, Trailer) versehen. Kunden können diese Inhalte über die Set-Top-Box im Einzelabruf zur Wiedergabe mittels Streaming kostenpflichtig auf Zeit ausleihen oder kaufen. Die Kosten des Einzelabrufs bzw. des Kaufs werden jeweils in den Begleitinformationen der Einzelmedien ausgewiesen.

10.7.2 Kauf- und Mietoption über Video-on-Demand

Zur Nutzung der Einzelmedien wird ein Kauf- oder kostenpflichtiger Mietvertrag abgeschlossen. Die Einzelheiten zum Kauf- oder Mietpreis und Dauer der Mietzeit bestimmen sich nach dem jeweils ausgewählten Einzelmedium und werden vor Abschluss des Kauf- oder Mietvertrages transparent angezeigt und mit der nächsten Monatsabrechnung vom TV-Produkt in Rechnung gestellt. Der Vertrag über ein Einzelmedium kommt durch die Bestätigung des Leih- oder Kaufpreises sowie den sonstigen genannten Bedingungen zustande, nachdem der Kunde den Kauf- oder Mietvertrag mit seiner individuellen PIN bestätigt hat. Voraussetzung zur Nutzung dieser Medien ist eine Set-Top-Box (vgl. Ziffer 11.15 der Leistungsbeschreibung).

Zusätzlich können die Medien auch per Mobile Streaming über registrierte mobile Endgeräte (Android oder iOS) im Heimnetz abgerufen werden, unter Beachtung des Punktes „Voraussetzungen". Zusätzlich besteht die Möglichkeit des Downloads und eine mobile Nutzung außerhalb des Heimnetzes (siehe zu den Einzelheiten unter 11.7.3). Die geltenden Anforderungen für kompatible Geräte können sich von Zeit zu Zeit aufgrund technischer oder lizenzrechtlicher Vorgaben ändern.

10.7.3 Einzelheiten zum Vertragsschluss und den Nutzungsbedingungen

- Geliehene Inhalte (ausschließlich Filme)

Ein geliehener Film steht ab dem Vertagsabschluss für einen Zeitraum von 48 Stunden zur Verfügung. Geliehene Filme können maximal auf einem registrierten Gerät (pro Vertrag) gestreamt werden.

- Gekaufte Inhalte (Filme und Serien) / Downloadfunktion

Gekaufte Inhalte stehen sowohl zum Streaming als auch zum Download zur Verfügung. Gekaufte Einzelmedien können maximal auf zwei registrierten Geräten (pro Vertrag) gleichzeitig gestreamt werden. Bei nicht heruntergeladenen Inhalten kann die dauerhafte Verfügbarkeit aufgrund der technischen und lizenzrechtlichen Vorgaben der Rechteinhaber nicht zugesagt werden. Für die dauerhafte

Sicherung des gekauften Einzelmediums ist daher der Download unbedingt erforderlich.

Die Downloadfunktion ist nur für kompatible Geräte in Verbindung mit der von uns zur Verfügung gestellten App (TV Fellow) nutzbar. Die Downloadfunktion steht ausschließlich im Heimnetz zur Verfügung. Inhalte können maximal auf 5 Geräte heruntergeladen werden, dafür wird jeweils eine Download-Lizenz vergeben. Eine vergebene Download-Lizenz ist an das jeweilige Gerät gebunden. Das Abspielen des Downloads ist jedoch maximal bis zur Löschung des Downloads, oder der dafür zur Verfügung gestellten App oder bis zum Verlust/Tausch des jeweiligen Geräts möglich. Wurden bereits fünf gerätegebundene Download-Lizenzen erreicht, kann ein erneuter Download nur durch die Übertragung der Download-Berechtigung auf ein neues Gerät erfolgen. Diese Übertragung kann nur durch den Kundensupport durchgeführt werden und unterliegt der Angemessenheit, um Betrugsversuche zu vermeiden.

Heruntergeladene Inhalte, sind standortunabhängig verfügbar und können beliebig oft abgespielt werden.

Nach einer Kündigung des TV-Produktes müssen die gekauften Inhalte innerhalb von 30 Tagen heruntergeladen werden, andernfalls stehen die Inhalte nach Durchführung der Kündigung nicht mehr zur Verfügung.

Die Verantwortung zur Registrierung und Einrichtung kompatibler Endgeräte zur Nutzung der Einzelmedien, inklusive der Installation der App und das Herunterladen gekaufter Inhalte, damit ein unbegrenztes Abspielen ermöglicht werden kann, liegt beim Endkunden.

10.7.4 Verfügbarkeit und Wiedergabequalität

Die Inhalte stehen nach dem Kauf zum Herunterladen oder Streamen auf den kompatiblen Geräten zur Verfügung. Sie können jedoch aufgrund von möglichen Lizenzbeschränkungen oder Zurückziehen durch den Lizenzgeber oder aus anderen Gründen nach einem bestimmten Zeitablauf nicht mehr verfügbar sein. Um die Inhalte nach einem Kauf zu sichern, muss der Kunde die gekauften Inhalte auf ein eigenes geeignetes Endgerät herunterladen.

Die Wiedergabeauflösung und -qualität hängt von der Art des kompatiblen Geräts und der Datenübertragungsrate/Internetbandbreite ab. Aufgrund dieser Faktoren wird die Bildqualität der Inhalte an die bestehende Internetbandbreite angepasst zur Verfügung gestellt. Es kann deshalb zu geringerer Qualität und Auflösung beim Streamen oder Download kommen, auch wenn ein Aufpreis für den Zugriff auf High-Definition (HD) oder Ultra-High-Definition (UHD) gezahlt wurde.

10.8 Apps & Mediatheken (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

Der App & Mediatheken Bereich bietet die Möglichkeit Zugriff auf ausgewählte App & Mediatheken zu erhalten. Die net services hat keinen Einfluss auf die Inhalte und Verfügbarkeit der Apps & Mediatheken.

10.9 Replay

Mit der Funktion Replay werden folgende Funktionen zur Verfügung gestellt: Bei Sendern, die das Leistungsmerkmal unterstützen, besteht die Möglichkeit über den Programm-Guide (EPG) ausgewählte Sendungen bis zu 7 Tage nach Ausstrahlung noch einmal abzuspielen. Der net services steht das Recht zu, den Zeitraum für nachträgliche Ausstrahlungen zu verändern oder das Leistungsmerkmal bei Bedarf kurzfristig abzuschalten. Für die öffentlich-rechtlichen Sender wird das zeitversetzte Fernsehen als Direktverlinkung auf die Mediatheken zur Verfügung gestellt. Die net services hat kein Einfluss auf die Bereitstellung der Funktion je Sender.

10.10 Restart

Mit der Funktion Restart kann eine noch laufende Sendung, bei Sendern, die das Leistungsmerkmal unterstützen, von Beginn an angesehen werden bzw. wird ein Rücksprung innerhalb der Sendung ermöglicht. Die net services hat keinen Einfluss auf dieses Leistungsmerkmal. Die Möglichkeit der Nutzung dieser Funktion wird allein durch die Sender bestimmt.

10.11 Live-Pause

Die Funktion ermöglicht das Anhalten und zeitversetzte Weitersehen einer noch laufenden Sendung, bei Sendern, die das Leistungsmerkmal unterstützen. Eine Unterbrechung ist für maximal 90 Minuten möglich. Die net services hat keinen Einfluss auf dieses Leistungsmerkmal. Die Möglichkeit der Nutzung dieser Funktion wird allein durch die Sender bestimmt.

10.12 Radio

Im Rahmen des TV-Produktes ist die kostenfreie Nutzung von Radioprogrammen enthalten. Die Auswahl der zur Verfügung stehenden Programme sind der aktuellen Senderliste zu entnehmen.

10.13 Abonnements (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

Dem Kunden steht die Möglichkeit zur Verfügung, verschiedene Zusatzoptionen unter dem Menüpunkt „Abonnements“ selbst über die Fernbedienung hinzuzubuchen und zu kündigen. Die verfügbaren Zusatzoptionen sind in diesem Bereich aufgelistet.

10.14 TV Fellow App

Für die Nutzung des **Marke.TV App** Produktes ist die Nutzung der TV Fellow App erforderlich. Diese ist kostenlos erhältlich für Mobilgeräte (Apple iPhone ab IOS 8, Apple iPad ab IOS 8, Android ab Version 4.1), PC und Mac (Webbrowser), Apple TV, Chromecast, Amazon Fire TV Stick und Smart TVs, Smart TVs mit Android TV und Samsung Tizen TVs (ab Version 6.0). Im Rahmen des **Marke.TV App** Produkt es können bis zu 2 Endgeräte genutzt werden.

Im Rahmen des **Marke.TV** Produktes kann die App, ergänzend zu Mobile Connect und Mobile Streaming, wie in dem Produkt **Marke.TV App** genutzt werden. Es gelten hier die bekannten Einschränkungen zur Nutzung von Video-on-Demand, Selfcare, Aufnahmespeicher usw.

10.15 Set Top Box (nicht für **Marke.TV App** Produkt verfügbar)

Für die Nutzung des **Marke.TV** Produktes ist die Verbindung des Fernsehgerätes mit der Set Top Box erforderlich. Empfohlen wird dabei die Anbindung über den HDMI-Anschluss. In dem **Marke.TV** Produkt können bis zu 3 Set Top-Boxen genutzt werden. Die Installation der Set Top Box unterliegt dem Verantwortungsbereich des Kunden. Die Set Top Box ist möglichst via Ethernet-Verkabelung mit dem Internet zu verbinden. Die Set Top Box kann, jedoch auf eigenes Risiko, durch den Kunden auch über WLAN oder DLAN verbunden werden.

10.15.1 Bedienung

Zur Bedienung der Set Top Box ist eine Fernbedienung enthalten. Diese kann programmiert werden, um auch das Fernsehgerät bedienen zu können. Funktionen der Fernbedienung entnehmen Sie bitte der Set Top Box Bedienungsanleitung.

10.16 Abruf von Inhalten

Die überlassenen Leistungen der TV-Produkte dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Insbesondere ist es nicht gestattet, die im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellten Inhalte ganz oder in Teilen zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder außerhalb des vertraglich bestimmten Zwecks in irgendeiner Form zu nutzen (z.B. Bereitstellung in sog. File-Sharing bzw. Streaming Systemen).

Bei einer öffentlichen Vorführung oder öffentlichen Zugänglichmachung oder kommerziellen Verwertung der Angebote der TV-Produkte verstößt der Kunde gegen vertragliche Pflichten gegenüber der net services und, verletzt die Rechte Dritter an den Inhalten, sofern die Verbreitung nicht lizenzrechtlich zulässig war. In diesen Fällen behalten sich sowohl die net services als auch der dritte Rechtinhaber insbesondere die Geltendmachung von Unterlassungs-, Schadensersatz- und Lizenzansprüchen vor.

10.17 Softwareupdate / Update

Die net services wird die für die Nutzung der TV-Produkte erforderliche Software auf die Set Top Box automatisch aufspielen oder aktualisieren (z.B. automatisches Update/Upgrade der Firmware).