

Leistungsbeschreibung der Stadtwerke Merseburg GmbH für die Leistung IPTV



Stand: 15. April 2021 | Seite 1 von 2

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die Stadtwerke Merseburg GmbH, im Folgenden SWM genannt, erbringt die Dienstleistung 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 SWM dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an SWM zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2. Produktbeschreibung

2.1. Allgemeines

Mit IPTV ermöglicht SWM 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 zum Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.2. Voraussetzung

Der Dienst kann ausschließlich in Verbindung mit einem Breitbandanschluss der SWM mit einer effektiv erreichten Mindestbandbreite von 25 Mbit/s im Download je genutzter Set Top Box (Receiver) und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung genutzt werden. SWM 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 SWM liegen, weshalb eine störungsfreie Bereitstellung seitens SWM nicht garantiert werden kann. Die Leistung kann ausschließlich über einen von SWM bereitgestellten Receiver (Set Top Box) genutzt werden. Notwendig ist zudem ein TV-Gerät mit HDMI-Anschluss.

Zur Nutzung der Option Mobile Streaming sind WLAN fähige Endgeräte notwendig, auf welchem die dafür notwendige App 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.stadtwerke-merseburg.de) eingesehen werden.

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

Die von SWM zur Verfügung gestellten Inhalte dürfen nicht für gewerbliche Zwecke genutzt oder öffentlich wiedergegeben bzw. gemacht werden, es sei denn, SWM 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.

2.4. Anschluss Internet

Der Anschluss an das Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes IPTV und unterliegt der gesonderten „Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten“.

2.5. Installation und Einrichtung

SWM stellt dem Kunden gemäß den vereinbarten Konditionen eine vorkonfigurierte Set Top Box (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 ein/einen Modem/Router notwendig. SWM empfiehlt den Anschluss über ein LAN-Kabel (min. CAT 5) oder andere kabelgebundene gigabitfähige Ethernetverbindungen. Der Empfang über WLAN ist möglich, ist allerdings nicht Bestandteil des Dienstes und wird entsprechend nicht von SWM

supportet. Die Verbindung des Receivers mit dem TV-Gerät sowie dem Internet ist nicht Bestandteil des Dienstes. Optional ist ein kostenpflichtiger Installationsservice möglich. Pro Haushalt sind maximal drei (3) Set Top Boxen (Receiver) möglich.

2.6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Alle Instand- und Änderungsarbeiten am IPTV-Dienst der SWM sind ausschließlich von SWM 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 IPTV entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Rundfunkgebühren an den „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“.

3. Leistungen IPTV im Überblick

3.1. Basisausstattung

SWM 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. Mietgeräte verbleiben im Eigentum der SWM und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Werktagen auf Kosten des Kunden vollständig und in gepflegtem Zustand an die SWM zurückgegeben werden. Es wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von SWM 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 SWM keine Garantie für eine bestimmte Funktionalität übernimmt.

3.2. 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 Smartphone oder Tablet, welches 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.

3.3. Mobile Streaming

Die Option ermöglicht dem Kunden die Live Wiedergabe von Sendungen auf mobilen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) im WLAN-Netz des Haushalts, d. h. innerhalb der von SWM 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 merkt sich bei erstmaliger Anmeldung den Namen des WLAN-Netzes. Der genaue Umfang der jeweiligen Leistungen hängt von den gebuchten Optionen ab und unterliegt schwankenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben, weshalb SWM keine Garantie für eine bestimmte Funktionalität übernimmt.

3.4. 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 Set Top Boxen (Receiver) wiedergegeben werden.

Hat der Kunde die Option Mobile Streaming gebucht, können die Inhalte innerhalb des WLAN-Netzes des Haushalts auf mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet) wiedergegeben werden. Aufzeichnungen können während der laufenden Wiedergabe erfolgen, wobei maximal drei Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen können.

3.5. Video-on-demand (VOD)

Der Kunde kann gegen gesondertes Entgelt in der Videothek 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 und bis zu maximal 48 Stunden nach der Buchung. SWM 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 SWM 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 Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr, über die Telefonhotline der SWM, auch an gesetzlichen Feiertagen.

4.2. Entstörfrist

Die Entstörfrist beträgt 24 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

Montag bis Freitag von 09:00 – 17:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.