

1 ALLGEMEIN

1.1. Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die auf Basis des Glasfasernetzes der Deutsche GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

1.2. Alle Leistungsmerkmale der DGN Produkte, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben sind, gelten ausschließlich für diese Angebote. DGN bietet die Nutzung des DGN Fernsehdienstes MyTV als Ergänzung zu einem bestehenden MyNet oder ProNet Vertrags an. Die DGN behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3. Die nachfolgenden, ergänzenden Regelungen gehen den gleichfalls vereinbarten und aktuell gültigen AGB und Leistungsbeschreibungen der DGN vor. Die DGN stellt bei entsprechender Beauftragung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden das IPTV Produkt MyTV optional gegen Gebühr zur Verfügung. Die DGN bietet digitales Fernsehen und digitale Hör- und Rundfunkdienstleistungen an, indem die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen und lizenzrechtlichen Vorgaben weiterverteilt werden. Verträge der DGN über digitales Fernsehen werden ausschließlich mit volljährigen Privatkunden abgeschlossen. Dabei kann der Kunde MyTV als Komplettangebot mit einem Internet/Voice - Produkt und einer Vielzahl an Sendern in SD- und HD- Qualität, sowie Zugang zu Mediatheken genießen. Das Basispaket MyTV ist Voraussetzung für alle weiteren MyTV Leistungen. Der Kunde kann das Basispaket MyTV um einzelne Optionen, wie das Zusatzpaket MyTV Premium Package sowie das Freischalten von weiteren Interessen und Genre-Paketen erweitern.

2 FERNSEHANSCHLUSS MYTV

2.1 Nutzungsvoraussetzungen

Voraussetzungen für die Nutzung von MyTV ist ein vorhandener oder gleichzeitig bei der DGN zu beauftragendes MyNet oder ProNet Produktes. Zur Nutzung von MyTV auf einem Fernsehgerät ist in der Regel ein geeignetes Empfangsgerät (Receiver) erforderlich. Einem geeigneten Empfangsgerät (Receiver) entspricht entweder die bei der DGN zu mietende Set-Top-Box oder die beim Kunden installierte MyTV-App der DGN. Zu jedem Anschluss kann der Kunde bis zu 3 Set-Top-Boxen zur Miete bei der DGN hinzubuchen. Alle zubuchbaren Optionen gelten jeweils für alle angemeldeten Endgeräte (Apps und Settopb), die Benutzung ist auf ein beliebiges Endgeräte gleichzeitig begrenzt. Zur Nutzung von MyTV auf einem mobilen Gerät (Tablet, Smartphone oder PC) bedarf es der TV-App der DGN. Der Umfang und die Nutzung von MyTV bzw. der TV-App der DGN auf den unterschiedlichen Geräten kann vom gebuchten MyTV Paket und Rechten Dritter abhängen. Die Set-Top-Box und/oder die TV-App der DGN muss zur einwandfreien Nutzung von Hör und Rundfunkprogrammen über eine Internetanbindung verfügen.

2.2 Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit von MyTV und der optionalen Set-Top-Box(en) beträgt 24 Monate. Die Laufzeit startet mit der Aktivierung der Option. Bucht der Kunde MyTV während der bestehenden Laufzeit seines MyNet Vertrages hinzu, beginnt die Vertragslaufzeit mit der Vertragsbestätigung in Textform durch die DGN, frühestens jedoch mit der Zustellung ggf. erforderlicher Hardware (z.B. Set-Top-Box). Bei nachträglicher Hinzubuchung weiterer MyTV Pakete oder MyTV Optionen kommt der Vertrag mit Bestätigung in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) durch die DGN zustande. Die Vertragslaufzeit von MyTV endet mit der Restlaufzeit des bestehenden MyNet Vertrages. Zubuchbare Optionen von MyTV können mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Der DGN Internetvertrag MyNet bleibt von der Wirksamkeit bzw. dem Bestehen des Vertrages über das Basispaket MyTV und/oder einzelner MyTV Pakete und Optionen unberührt. Durch Widerruf, Kündigung oder Beendigung des DGN MyNet Vertrages wird auch MyTV, inklusive aller gebuchten MyTV Pakete und Optionen widerrufen bzw. automatisch gekündigt oder beendet.

2.3 Produktangebot MyTV HD

Die DGN stellt jedem Kunden, der MyTV HD beauftragt, eine Vielzahl an deutschsprachigen SD- und HD-TV-Sender zur Verfügung. Es können Optionen, wie das MyTV Premium Package und MyTV Fremdsprachenpakete, zusätzlich gebucht werden. Der Kunde kann die im Auftragsformular aufgeführten MyTV Pakete und Optionen kostenpflichtig zum Basispaket MyTV HD hinzubuchen. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus dem nachfolgenden Text, dem Auftragsformular, der Senderliste und der Preisliste. Die MyTV Pakete und Optionen können miteinander kombiniert und ergänzt werden. Abhängig von den gebuchten MyTV Paketen und/oder von den Vorgaben der einzelnen Sender stehen aktuell nachfolgende Funktionen zur Verfügung:

- Onscreen – EPG (Elektronischer Programm Guide), bis zu 14 Tage im Voraus
- Live Pause: aktuell laufende Programmbeiträge pausieren, vor-/zurückspulen, neu starten
- Replay: Bereits ausgestrahlte Sendungen innerhalb von bis zu 3 Tagen nachträglich ansehen.
- Recording: abhängig von den Vorgaben der Sendeanstalten können einzelne Programmbeiträge – auch mehrere gleichzeitig – im persönlichen Netzwerk-VideoRecorder (nPVR) nach Wunsch aufgenommen und zu einem späteren Zeitpunkt angesehen werden. Die Aufzeichnungsdauer beträgt grundsätzlich 20h.

- Erinnerungsfunktion
 - Zugriff auf öffentliche Mediatheken (z.B. ARD, ZDF, u.ä.)
- Grundsätzlich ist die gleichzeitige HD Wiedergabe eines Senders auf ein Gerät begrenzt. Ein zweiter Stream für ein anderes Endgerät wird dann in SD Qualität wiedergegeben. Es können gleichzeitig 3 Settopboxen 6 Apps angemeldet sein, wobei maximal je 3 Streams für STBs und Apps möglich sind.

2.4 MyTV Premium Package

Die Option MyTV Premium Package ermöglicht die Erweiterung des Leistungsumfangs von MyTV HD. Die Buchung von MyTV HD ist Voraussetzung zur Nutzung des MyTV Premium Packages und muss separat kostenpflichtig gebucht werden. Das MyTV Premium Package ermöglicht folgende Erweiterungen:

- Vergrößerung des Speicherplatzes für Aufzeichnungen auf insgesamt 120h
- Zugang zu weiteren privaten Mediatheken und Streaming-Portalen Dritter Anbieter, Voraussetzung zur Nutzung ist ggf. ein individueller Vertrag des Kunden mit dem jeweiligen Dritt-Anbieter der Mediatheken bzw Streaming-Portale.
- Bis zu 6 gleichzeitige TV Streams (3x Set-Top-Box, 3x TV-APP)
- Empfang der TV Streams auf Mobilien Endgeräten (Smartphones und Tablets) im eigenen WLAN Zuhause mittels der DGN TV-App.

Voraussetzung für die Verfügbarkeit der Mediatheken und Streaming-Portal ist die entsprechende Einräumung von Nutzungsrechten gegenüber der DGN durch den jeweiligen Dritt-Anbieter.

2.5 SET-TOP-BOX

Die DGN stellt dem Kunden pro gebuchten Anschluss leihweise, kostenpflichtig und bei Bedarf bis zu insgesamt 3 Set-Top-Box zur Verfügung, um MyTV HD und zubuchbare Optionen zu empfangen. Vorzugsweise ist die Verwendung der Set-Top-Box über ein LAN-Kabel anzuraten, um einen optimalen Signalempfang zu gewährleisten und Störungen durch andere Funkwellen zu vermeiden. Je Internetanschluss können derzeit max. drei Set-Top-Boxen eingesetzt werden. Die aktuelle Ausführung, der aktuelle Lieferumfang und der aktuelle Preis der Set-Top-Box sind dem Auftragsformular in Verbindung mit der Beschreibung „Deutsche GigaNetz MyTV Set-Top-Box“ zu entnehmen. Wird die Set-Top-Box zum ersten Mal angeschlossen, wird zunächst ein automatisches Update auf die neueste Version der Firmware durchgeführt. Anschließend muss die Set-Top-Box mithilfe eines Aktivierungscodes aktiviert werden. Dieser Code wird dem Kunden von der DGN entweder mit der Set-Top-Box, mit der Vertragsbestätigung oder gesondert zugesendet. Nach Eingabe des gültigen Aktivierungscodes sind das Basispaket MyTV HD sowie weitere gebuchte MyTV Pakete und Optionen sofort verfügbar.

Das Eigentum der Set-Top-Box verbleibt bei der DGN. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Vertragsverhältnisses des MyTV und/oder MyNet Vertrages verpflichtet. Während des Überlassungsverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit der überlassenen Set-Top-Box. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft die DGN nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt die DGN die Set-Top-Box bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann die DGN eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Überlassungspreis ist bis zum Nutzungsende der Set-Top-Box zu zahlen.

2.6 Sender, Inhalte und Änderungen

Die DGN ist nicht zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit aufgrund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Senders durch den Programmanbieter wegfallen. Es kann zu Änderungen der Kanalbelegung kommen. Des Weiteren ist eine Änderung der Zusammensetzung einzelner MyTV Pakete (insbesondere Fremdsprachenpakete) aufgrund von lizenzrechtlichen oder technischen Gründen innerhalb der Vertragslaufzeit nicht ausgeschlossen. Die DGN ist dahingehend bemüht, einen adäquaten Ersatz für insoweit auszutauschende Sender innerhalb dieser Pakete zu finden und informiert den Kunden hierüber. In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht des jeweils vom Senderaustausch betroffenen Pakets von MyTV zu. Eine aktuelle Senderliste ist online auf der Webseite der DGN www.deutsche-giganetz.de/downloads abrufbar.

2.7 Weitere Senderpakete

Das jeweilige zusätzliche Senderpaket ermöglicht die Erweiterung des Leistungsumfangs von MyTV HD. Die Buchung von MyTV HD ist Voraussetzung zur Nutzung der weiteren Senderpakete und muss separat kostenpflichtig gebucht werden. Die im Senderpaket jeweils aktuell bereitgestellten Sender sind der aktuellen Senderliste unter www.deutsche-giganetz.de/downloads/ zu entnehmen. Das Senderpaket Entertain ist nur über die DGN Settopbox zu empfangen.

Die Option kann monatlich zum Ende des Monats gekündigt werden.

2.8 Besondere MyTV Nutzungsrechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die gesetzlichen Jugendvorschriften einzuhalten. Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass auf seinem Anschluss übertragene Angebote, die eine FSK-18

Kennzeichnung haben, nicht Kindern oder Jugendlichen zugänglich gemacht werden. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte PIN-Codes und Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt. Die Produkte dürfen nur privat genutzt werden. Nach Maßgabe der Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes ist der Kunde insbesondere nicht berechtigt, Programme, Filme oder sonstige Inhalte oder Aufzeichnungen davon zu verbreiten, per Funk, im Wege des so genannten Online-Streaming oder mit Hilfe einer anderen Technologie weiterzusenden, öffentlich zugänglich zu machen oder an Stellen, die der Öffentlichkeit nur gegen Zahlung eines Eintrittsgeldes zugänglich sind, öffentlich wahrnehmbar zu machen. Ferner ist der Kunde nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten. Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste zur öffentlichen Vorführung, Wahrnehmbarmachung oder Wiedergabe (wie z.B. im Einzel-, Groß- und Außenhandel, in Restaurants, Gaststätten, Handwerksbetrieben, Dienstleistungs- und ähnlichen Einrichtungen) zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen (insbesondere keine Nutzungs- oder Sublizenzierungsbefugnisse für eine Nutzung der Programme in Hotels, Gasthöfen, Pensionen, Beherbergungsbetrieben, Krankenhäusern, Fitnessstudios, Wellnessbetrieben, JVA, Sportvereinen, Senioren- und Pflegeheimen und ähnlichen Einrichtungen zu vergeben). Der Kunde ist nicht berechtigt, die Angebote für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten. Durch Buchung der Option „Professional Package“ erhält der Kunde keine Berechtigung zur gewerblichen Nutzung von MyTV. Die Nutzung ist auch dann weiterhin nur für private Zwecke zulässig. Der Kunde ist zur Zahlung solcher Entgelte verpflichtet, die durch die unbefugte Nutzung von MyTV durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung durch Dritte zu vertreten hat. Der Kunde ist nicht berechtigt, überlassene Hardware oder Empfangsgeräte (z.B. Digitalreceiver/Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Glasfaseranschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware bzw. Empfangsgeräte vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Das überlassene Empfangsgerät darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes der DGN installiert werden. Soweit die DGN von einem Dritten, insbesondere einem Vorlieferanten oder Lizenzgeber aufgrund einer vertragswidrigen Nutzung oder eines Pflichtverstoßes nach den vorstehenden Absätzen durch den Kunden in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde die DGN soweit dies zulässig ist, auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei. Verbleibende vom Kunden schuldhaft verursachte Schäden hat der Kunde gegenüber der DGN auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten zu ersetzen.

3 BESTELLUNG/ABBESTELLUNG VON OPTIONEN (EXCLUSIVE HARDWARE)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifoptionen der Produkte können, sofern und soweit bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Hauptvertrages abbestellt werden. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basis Dienst und seine bestellten Optionen nicht.

4 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER

4.1 Verfügbarkeit

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produktinformationsblatt und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemüht sich die DGN und deren vorgelagerte Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden an das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verfügbarkeit der einzelnen DGN Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vordienstleistern und der Infrastruktur „Dritter“ bestimmt. Sie liegt in der Regel bei 98,5% im Jahresmittel. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten einberechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können.

- Wartungsarbeiten von bis zu sechs Stunden/Kalendermonat (normales Wartungsfenster ist zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler/Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei anderen Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

4.2 Störung

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind.

4.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die DGN im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung der DGN liegt. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

4.2.2 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie die Unterstützung bei technischen Problemen hält die DGN eine telefonische Hotline bereit. Die Nummer wird dem Kunden bei Vertragsbeginn und auf der Rechnung mitgeteilt. Diese Störungshotline ist montags bis sonntags von 00:00 – 24:00 Uhr zu erreichen. Die Beseitigung von Störungen geschieht in aller Regel am nächsten Arbeitstag. Störungen, deren Beseitigung der Mithilfe und / oder Beauftragung von „Dritten“ bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger dauern. Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

4.3 Besondere Hinweise MyTV Servicelevel und Servicequalität

Die DGN weist darauf hin, dass ein Auftreten von kurzzeitigen Empfangsstörungen aufgrund von Wartungsarbeiten, atmosphärischer oder außeratmosphärischer Bedingungen (Sonnenwinde oder Sonneneruptionen, Meteoriten, etc.) oder Sonnenkonjunktionen möglich sind. In diesem Falle wird die DGN gemeinsam mit den vorgelagerten Diensteanbietern schnellstmöglich eine Lösung zur Behebung der Empfangsstörungen oder Unterbrechungen suchen.

5 SCHLUSSVERWEISE

Preise, AGB, Leistungsbeschreibungen, Datenschutzhinweise und Beschreibungen der Standardinstallationsdienste können auf der Webseite der DGN unter www.deutsche-giganetz.de/downloads in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.