

## Leistungsbeschreibung HN TV-Produkte für Privatkunden für den Glasfaseranschluss

### 1. Allgemeines

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HeLi NET Telekommunikation GmbH & Co. KG im Folgenden „Helinet“ genannt, Hafestraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881), Komplementärin HeLi NET Verwaltung GmbH (Amtsgericht Hamm HRB 2781). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter sowie Senderlisten der Helinet.

1.2 Das Angebot der nachstehend beschriebenen Produkte richtet sich ausschließlich an Privatkunden (Verbraucher im Sinne des §13 BGB). Helinet behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Dienstleistungen oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

1.3 Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch Helinet bereitgestellten Systemen werden zur Zeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 4:00 und 8:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. Helinet behält sich vor, diese Zeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern. Informationen hierüber erhält der Kunde auf Wunsch per E-Mail.

### 2. Produkte

Voraussetzung für die Bereitstellung der Helinet Produkte ist die Verfügbarkeit eines Glasfaseranschlusses der Helinet am Anschlussort des Kunden. Die Produkte der Helinet beinhalten folgende Leistungen:

Digital TV

- Digitaler TV-Anschluss
- 100 digitale TV-Programme (davon 20 HD-Programme)
- 60 digitale Radioprogramme

Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Produkte nicht an allen Standorten angeboten werden.

### 3. Verfügbarkeit

Die Dienste-Verfügbarkeit beträgt 98,5 %. Die Dienste-Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Dienstes (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Dienst gilt als verfügbar, wenn das TV-Signal am Empfangsgerät des Kunden anliegt und Sender empfangen werden können. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Dienste-Verfügbarkeit ausgeschlossen.

### 4. Kundenpflichten

4.1. Für die Installation des Empfangsgeräts ist der Kunde zuständig sowie darüber hinaus für die notwendigen Endgeräte (Fernsehgerät etc.).

4.2 Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlagen) oder Erweiterungen der Innenhausverkabelung (z.B. Verlegung von Koaxialkabeln) erforderlich, so liegt dies im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde stellt die notwendigen Einrichtungen sowie den dafür benötigten Strombedarf für die Dauer der Versorgung unentgeltlich zur Verfügung.

4.3 Der Kunde nutzt die Produkte von Helinet nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen.

Insbesondere darf er keine Anwendungen ausführen oder Einrichtungen nutzen, die zu Veränderungen an der logischen oder physikalischen Struktur des Netzes von Helinet oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen.

4.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen für den Jugendschutz einzuhalten. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Filmen oder Inhalten gewähren, die mit einer Jugendschutzsperre versehen sind.

4.5 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.

4.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, das Signal für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten umzuleiten oder weiterzuleiten.

### 5. Radio- / TV-Dienstleistungen

5.1 Der Kunde kann Fernseh- und Mehrwertdienste bei Helinet beauftragen. Helinet übergibt am Haus- bzw. Wohnungsübergabepunkt Rundfunksignale für:

- Radio- und Fernsehprogramme, die von Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von Helinet mit herkömmlichen Antennen in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
- zusätzliche digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme je nach Vertragstyp. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.

Die Einrichtung der Radio- und Fernsehprogramme auf den vom Kunden gewünschten Sendepunkten obliegt dem Kunden.

5.2 Sofern Helinet Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

5.3 Helinet behält sich aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen das Recht vor, sofern erforderlich, dem Kunden in einem zumutbaren Umfang das Programmangebot, die einzelnen Kanäle sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern oder zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich Helinet um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

5.4 Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalen Empfangsteil erforderlich. Die Konfiguration des Digital-Receiver obliegt dem Kunden.

5.5 Entspricht die vom Kunden bereitgestellte Kundenanlage (TV, Videorecorder, etc.) nicht den technischen Anschlussbedingungen für Kabelnetze (DVB-C/DVB-C2), so ist Helinet für ein reduziertes Programmangebot (digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-Demand-Dienste) nicht verantwortlich.

5.6 Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der notwendigen Koaxialverkabelung in ausreichender Qualität (Übergabepunkt für TV) in der Nähe des Hausanschlusses. Wechselt der Kunde von SAT-TV zu Helinet-Kabel-TV so ist in Einzelfällen ein Austausch der TV-Dosen erforderlich. Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung seines Vermieters zur Änderung der Innenhausverkabelung einzuholen.

5.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, einen leihweise überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von Helinet installiert werden.

5.8 Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit Helinet eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

5.9 Die Anmeldung bei Helinet entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und Fernseheteilnahme bei den Rundfunkanstalten/ Gebühreneinzugszentralen (GEZ).

## **6. Entstörung**

6.1 Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Helinet und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Erforderliche Maßnahmen, um einen Hardware-Defekt oder einen kundenseitigen Fehler auszuschließen, sind von ihm durchzuführen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Helinet berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

6.2 Helinet beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

6.3 Störungsmeldungen werden täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr unter der Tel-Nr. 02381 / 874-2000 entgegengenommen.

6.4 Die Servicebereitschaft besteht von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

Während dieser Zeit erfolgt die Aufnahme von Maßnahmen in der Regel innerhalb von vier Stunden. Eine Beseitigung der Störung wird von Helinet schnellstmöglich erfolgen. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) ab 8:00 Uhr.

6.5 Soweit erforderlich, vereinbart Helinet mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. zwischen 8:00 und 9:00 Uhr). Sollte in dem vereinbarten Zeitraum eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

6.6 Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, auch ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

6.7 Sind Störungen nicht in der Sphäre der Helinet begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet.

## **7. Wechsel zur Helinet**

TV-Verträge bei anderen Anbietern müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

## **8. Preise und Nutzung**

8.1 Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar.

8.2 Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-Demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver/Set-Top-Box bestellt oder empfangen wurden.

Stand: 01.06.2020

LBPLATINUMTV100124