

# Leistungsbeschreibung Internet-TV-Leistungen (Vermarktung seit 2025)

## 1 Allgemeines

1.1 Der Leistungsumfang für Internet-TV-Dienstleistungen von der SYNVIA media GmbH, Erzbergerstraße 1, 39104 Magdeburg, (folgend „SYNVIA“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ggf. Besonderen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte (nachfolgend SYNVIA Internet-TV genannt):

SYNVIA Internet-TV-Produkte

- Basis
- Premium
- Deluxe

1.2 In den Produkten sind folgende Leistungen enthalten:

	Basis	Premium	Deluxe
Funktionen/Merkmale (siehe 2)	x	x	x
<b>Senderliste</b>			
Öffentlich-rechtlich SD/HD Deutschland	x	x	x
Sonstige Sender SD/HD Deutschland	x	x	x
Radio Deutschland	x	x	x
Zusätzliche Sender		x	x
Pay TV			x

Die jeweils aktuelle Senderliste Internet-TV ist unter [www.synvia.de](http://www.synvia.de) abrufbar.

1.3 Zusätzlich können optionale Sender-Pakete/Optionen bei Bestellung oder während der Vertragslaufzeit hinzugefügt werden. Die Verfügbarkeit der einzelnen optionalen Pakete ist abhängig vom gewählten Basisprodukt.

1.4. Voraussetzung für die Nutzung von SYNVIA Internet-TV ist ein aktiver SYNVIA Internetanschluss mit einer Downloadbandbreite von mindestens 50 Mbit/s. sowie ein geeignetes Endgerät mit HDMI- Anschluss. Der SYNVIA Internetanschluss von SYNVIA ist, falls nicht anders vereinbart, in den Internet-TV-Verträgen nicht enthalten. Das Recht der Endnutzer, für die Inanspruchnahme von Telekommunikationsleistungen Endgeräte ihrer Wahl zu nutzen, bleibt unberührt.

## 2 Produkte und Leistungen

### 2.1 Allgemein

SYNVIA Internet-TV ermöglicht die Übertragung und Wiedergabe von TV-Inhalten mittels eines hierfür vorgesehenen Endgeräts (Internet-TV Box) auf einem geeigneten kundeneigenen Endgerät. Zur Wiedergabe der TV-Inhalte können handelsübliche Bildschirme, die über einen HDMI-Anschluss verfügen, wie z. B. TV-Geräte, an die Internet-TV Box angeschlossen werden.

Die Nutzung von SYNVIA Internet-TV-Leistungen ist aus lizenztechnischen Gründen nur auf Endgeräten möglich, welche sich im Netzwerk eines aktiven SYNVIA Internetanschlusses befinden.

### 2.2 Leistungsmerkmale und Funktionsübersicht

SYNVIA Internet-TV umfasst folgende Leistungsmerkmale und Funktionen:

- Live TV in SD/HD-Qualität
- Radio
- Multi-Room: Nutzung auf mehreren Endgeräten parallel. (Max. 3 gleichzeitige Streams)
- Replay: Zeitversetztes Fernsehen, das es dem Kunden ermöglicht, Sendungen bis zu sieben Tage im Nachhinein anzusehen.
- Instant-Restart: Bereits laufende Sendungen können neu gestartet werden.
- Pause/Weiter-Funktion: Ein aktuell ausgewähltes Programm kann vom Endkunden linear mit einem Zeitversatz von bis zu 90 Minuten zur Originalausstrahlung weiterge- sehen werden.
- Elektronischer Programmführer EPG (TV-Guide)
- Suche
- Aufnahmespeicher: Aufzeichnung und Wiedergabe von Fernsehsendungen. (2.5)
- App-Portal / Mediatheken: Zugang zu Inhalten von ausgewählten Drittanbietern (z.B. Mediatheken, Online-Videotheken, Pay-TV-Angebote) über die Internet-TV Box. Der Umfang der Inhalte kann sich jederzeit ändern.
- Empfehlungsdienst (2.6)

### 2.3 Endgeräte

#### 2.3.1 Internet-TV Boxen

Der Einsatz kundeneigener Internet-TV Boxen ist nicht möglich.

Der Kunde kann im Zuge der Beauftragung Internet-TV Boxen mieten. Insgesamt können maximal 3 Internet-TV Boxen auf einem aktiven SYNVIA Internet-TV-Vertrag betrieben werden.

Zur Wiedergabe der SYNVIA Internet-TV-Inhalte mittels Internet-TV Box wird empfohlen, dies über das mitgelieferte LAN-Kabel mit dem Internetanschluss zu verbinden. Wird eine Verbindung über WLAN hergestellt, kann ein störungsfreier Betrieb von SYNVIA Internet-TV nicht gewährleistet werden. SYNVIA ist berechtigt, auf der Internet-TV Box jederzeit über eine Internetverbindung eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, insbesondere, um hierdurch Fehler zu beheben oder neue Funktionen zur Verfügung zu stellen.

## 2.4 Aufnahmespeicher

In den Produktvarianten Premium und Deluxe kann der Kunde Fernsehsendungen für eine Dauer von insgesamt bis zu 100 Stunden aufzeichnen. Der Speicherplatz hierfür gilt immer für alle Endgeräte des Kunden gemeinsam.

Aufgezeichnete Sendungen können auf Mobilgeräten nur im heimischen WLAN abgerufen werden. Die Aufzeichnung kann auch dann erfolgen, wenn zeitgleich eine beliebige andere Wiedergabe auf einem anderen Endgerät des Kunden läuft.

Die Aufzeichnungsfunktionen können aufgrund von Vorgaben der Sender/Sendergruppen eingeschränkt sein:

- Aufzeichnungen von Fernsehsendungen nach einer von ihnen vorab festgelegten Dauer abgebrochen werden oder überhaupt nicht möglich sind.
- Insgesamt nur ein vorab festgelegter Teil des zur Verfügung stehenden Aufnahme- Speichers für Aufzeichnungen von Fernsehsendungen genutzt werden kann (z.B. maximal 50 Stunden Aufzeichnungen eines bestimmten Senders).
- Die Aufnahme darf nur in SD-Qualität erfolgen.

## 2.5 Empfehlungsdienst

Der Empfehlungsdienst ermöglicht es, Sendungsempfehlungen für den Endkunden basierend auf dessen Nutzungsverhalten bereit zu stellen.

Empfehlungen werden für den Endkunden auf der Internet-TV Box Benutzeroberfläche in einem Widget auf der Hauptmenüseite und einem eigenen Menüpunkt „Empfehlungen“ dargestellt.

## 2.6 Optionale Leistungen

Gegen zusätzliches Entgelt können nachfolgende Optionen zum Hauptprodukt hinzugebucht werden:

- Pay-TV-Paket „Entertainment HD“: SYN VIA stellt zusätzliche Sender mit bestimmten Inhalten (z.B. Filme, Dokumentationen; Sendungen für Kinder) in einem Paket bereit. Das Pay-TV-Paket beinhaltet eine Mindestanzahl von Sendern mit den jeweiligen Inhalten. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb des Pay-TV- Paketes kann sich während der Laufzeit ändern. Die verfügbaren Sender sind der jeweils gültigen Senderliste zu entnehmen.
- Zusätzliche Fremdsprachenpakete: SYN VIA stellt zusätzliche Sender als Sprachpakete bereit. Die Sprachpakete beinhalten eine Mindestanzahl von Sendern aus den jeweiligen Ländern/ Sprachregionen. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines Sprachpaketes kann sich während der Laufzeit der Sprachpaket-Option ändern. Die verfügbaren Sender sind der jeweils gültigen Senderliste zu entnehmen.
- Zusätzlicher Aufnahmespeicher: SYN VIA stellt zusätzlichen Aufnahmespeicher zur Aufzeichnung von Fernsehsendungen bereit. Der Umfang des Aufnahmespeichers und damit die Kapazität für Aufzeichnungen kann kostenpflichtig erweitert

werden. Bei Kündigung der Option werden die gespeicherten Aufnahmen gelöscht und sind ab dem Zeitpunkt der Löschung nicht mehr abrufbar.

Die Preise der Optionen sind der jeweils gültigen Preisliste von SYN VIA zu entnehmen.

## 3 Rechnung

Der Kunde erhält von SYN VIA eine Rechnung. Die Rechnung wird gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt.

## 4 Service Center

Kunden steht von Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 bis 20.00 Uhr und Sa von 8.00 bis 16:30 Uhr unsere telefonische Kundenbetreuung unter 0800 40 33 333 zur Verfügung. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter kundenservice@synvia.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.synvia.de/service/faq](http://www.synvia.de/service/faq) informieren.

## 5 Störungen

### 5.1 Annahme der Störungsmeldung / Entstörung

SYN VIA nimmt Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 – 20.00 Uhr und Sa von 8.00 bis 16:30 Uhr Störungsmeldungen unter 0800 40 33 333 entgegen.

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag (gesetzliche Feiertage ausgenommen) über den Zeitraum von 8.00 bis 16.00 Uhr erstreckt. Innerhalb der Servicebereitschaft wird SYN VIA auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, schnellstmöglich beheben.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Der Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Die Räumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzbetreiber beim Kunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen

## 5.2 Servicebereitschaft/Technikereinsatz

SYNVIA vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Servicebereitschaft Mo – Fr (gesetzliche Feiertag ausgenommen) zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

## 5.3 Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert SYNVIA den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

Auch informiert SYNVIA 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 Rückmeldung als erfolgt. Als Nachweis hierfür dient die von SYNVIA bzw. vom Erfüllungsgehilfen ausgefüllte Störungsdokumentation. SYNVIA bzw. der Erfüllungsgehilfe bemühen sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die erfolgreiche Entstörung zu informieren. Ein Anspruch des Kunden nach § 58 TKG auf Entschädigung bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## 5.4 Unterbrechung von Diensten

SYNVIA ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach

Einschätzung der SYNVIA voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

SYNVIA ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

## 6 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz von SYNVIA finden in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 08:00 Uhr sowie im Notfall nach Bedarf statt.

Für die Basisprodukte gilt folgende Verfügbarkeit:  
Internet-TV 99,50 %

Die Verfügbarkeit beschreibt die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen Dienstes in Relation zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit und bezieht sich auf die Erreichbarkeit der Leistungen des Internet-TV-Produktes bei Nutzung der Internet-TV Box.

Berechnung der Verfügbarkeit:  
Verfügbarkeit in % =  $(8760 \text{ Stunden} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten in Stunden}) \times 100 / 8760 \text{ Stunden}$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

Verfügbarkeit und Qualität der im Rahmen von Internet-TV übertragenen Fernsehsendungen hängen maßgeblich von der zum Zeitpunkt der Übertragung am Internet-Zugang verfügbaren Bandbreite ab. SYNVIA nimmt keine Priorisierung zugunsten der Internet-TV-Dienstleistungen vor; deshalb können die Verfügbarkeit und Qualität der Übertragung eingeschränkt sein, wenn gleichzeitig weitere Dienste an dem Internet-Anschluss genutzt werden.

## 7 Pönalen Entstörung

Hält SYNVIA die wichtigsten Leistungsdaten ihrer Leistungen nicht ein, so ergeben sich:

- etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität aus §57 Abs. 4 TKG entsprechend.
- etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – für die Nichteinhaltung der Entstörfrieten sowie für versäumte Kundendienst- oder Installationstermine aus §58 Abs. 3 und Abs. 4 TKG entsprechend.