

## Leistungsbeschreibung TV-Leistungen (Vermarktung seit 2019)

### Allgemeines

Der Leistungsumfang für TV-Leistungen von der SYNVIA media GmbH, Erzbergerstr. 1 in 39104 Magdeburg (folgend „SYNVIA media“ oder „Gesellschaft“ 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 (TV-Dienste):

- Kabelanschluss und Digital TV

Zusätzliche optionale Pakete (**Kabel TV-Zusatzpakete**) können bei der Bestellung von Produkten (TV-Dienste) oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Basis HD
- Basis HD Plus
- Familien HD
- Internationale TV-Pakete
  - Russisch Basis, Russisch Premium
  - Türkisch
  - Italienisch
  - Polnisch

### KAPITEL 1 Leistungen

#### I. TV-Leistungen

##### A: Anschluss und Übergabepunkt

Die Gesellschaft stellt den Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten am Hausübergabepunkt die Signale für den Empfang von Fernseh- und Hörfunkprogrammen sowie den optional buchbaren Kabel TV-Zusatzpaketen zur Verfügung.

##### B: Kabelanschluss und Digital TV

Die Gesellschaft liefert den Kunden Rundfunk- und ggf. andere Signale in dem Umfang und solange dies aufgrund von Lizenzen, Gesetzen und Vereinbarungen sowie Entscheidungen von Dritten, z.B. von Programmveranstaltern oder Landesmedienanstalten, ermöglicht wird. Dabei behält sich die Gesellschaft das Recht zu Änderung des Programmangebots sowie die mögliche Belegung und Nutzung entsprechender Kabelfrequenzen, vor. Die Übertragung bestimmter Programme, soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart, wird nicht Gegenstand des Vertrages.

Das Programmangebot kann je nach Versorgungsgebiet aus rechtlichen und/oder technischen Gründen differieren. Einzelne

Programme können der aktuellen Senderliste entnommen werden. Verschlüsselte digitale Inhalte werden als Einzelkanäle oder in zusätzlichen Kabel-TV-Zusatzpaketen entgeltlich angeboten. Für den Empfang digitaler Inhalte ist ein SD/HD-Receiver bzw. ein SD/HD-fähiges Fernsehgerät nach dem Übertragungsstandard DVB-C erforderlich. Verschlüsselte Programme sind nur empfangbar mit Abonnement, freigeschalteter SmartCard und CI+ Modul oder SD/HD-Kabelreceiver (DVB-C) – ggf. im CI+ Standard.

##### C: Kabel TV-Zusatzpakete

Voraussetzung zur Nutzung von (optionalen) Kabel TV-Zusatzdiensten ist die Versorgung mit einem von SYNVIA media bereitgestellten Kabelanschluss. Der Kabelanschluss und Digital TV kann dabei entweder über eine direkte, entgeltliche Buchung oder mittelbar durch eine entsprechende Vertragsbeziehung zwischen der Gesellschaft und den Eigentümern der Immobilien, den Kunden zur Verfügung gestellt werden. Die Preise für die einzelnen TV-Pakete entnehmen Sie bitte der aktuellen Produkt- und Preisliste. Die entsprechenden Senderlisten der Kabel TV-Zusatzpakete entnehmen Sie bitte der aktuellen Senderliste (Programmübersicht TV).

### KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der Gesellschaft steht von Montag bis Freitag von 08.00 bis 20.00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter 0800 40 33 333 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [kundenservice.media@synvia.de](mailto:kundenservice.media@synvia.de) erreichbar. Kunden können sich dazu informieren unter <https://synvia.de/media/kundenservice/>.

### KAPITEL 3 Störungen

#### A: Allgemeines

Die Gesellschaft beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Gesellschaft hierbei insbesondere folgende Leistungen.

#### B: Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 0800 40 33 333 entgegen.

## C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die Gesellschaft die Einzelstörung in der Regel werktags und bei Bedarf, unter Mitwirkung des Kunden innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen, also z.B. bei Großstörungen, kann in Einbindung der Gesellschaft - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

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 Gesellschaft für Störungsmeldungen, Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Gesellschaft (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen durch ein Provisorium) wieder genutzt werden können.

## D: Technikereinsatz

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 7:00 Uhr und 18:00 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.

## E: Rückmeldung

Die Gesellschaft informiert 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 Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der Gesellschaft ausgefüllte Störungsformular im Ticketsystem. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die Gesellschaft bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der Gesellschaft finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt. Sollten Wartungsarbeiten an den technischen Anlagen vor Ort nötig sein, werden diese i. d. R. vorab über einen Hausaushang, die Unternehmenswebsite oder via Mail entsprechend angekündigt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die Dienstleistungen für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Gesellschaft steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Gesellschaft gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Berechnung:

Techn. Verfügbarkeit in %:  $\frac{((\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}) / \text{Gesamtzeit}) * 100}{}$

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

## KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Die Gesellschaft orientiert sich bei Pönalen zur Entstörung, Anbieterwechsel sowie versäumten Kundendienst- oder Installationstermine am aktuell gültigen Telekommunikationsgesetz. Dabei können die nachfolgenden Themen vom Kunden beanstandet und bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorgaben entsprechend geltend gemacht werden:

### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

### 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

## KAPITEL 6 Endgeräte

Für die Leistungserbringung des Kabelanschlusses und Digital TV wird neben eines kundeneignen TV-Gerätes (muss kundenseitig beschafft werden) keine weitere Hardware benötigt. Für die Leistungserbringung der Kabel-TV-Zusatzpakete benötigt der Kunde neben einem TV-Gerät ggf. weitere Hardware, um die Dienste unverschlüsselt empfangen zu können. Die Gesellschaft bietet seinen Kunden unterschiedliche Hardware zum Kauf, gegen ein einmaliges Entgelt oder zur Miete, gegen ein monatliches Entgelt, entsprechend an. Dabei bleiben die von der Gesellschaft bereitgestellten Miet-Geräte im Eigentum der SYNVIA media GmbH.

Folgende TV-Hardware wird von der Gesellschaft angeboten:

| Produkt                                 | Modell  |
|---|---|
| CI+ Modul                               | Unterschiedliche Modelle, z.B. TechniSat TechniCrypt CX CSP |
| HD Receiver Komfort (TV-Empfangsgeräte) | HD Receiver TechniSat: TechniStar K4 ISIO                   |

Die von SYNVIA bereitgestellten Geräte sind technisch auf die von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Für Schäden, die durch nicht von der Gesellschaft freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die Gesellschaft behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen. Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Die Kunden können alternativ auch eigene Hardware nutzen, sofern diese die notwendigen Anforderungen (z.B. Verschlüsselungssystem) erfüllen.

### D: SmartCard

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden je nach vertraglicher Vereinbarung eine kodierte SmartCard mit persönlicher Identifikationsnummer (PIN) und schaltet die SmartCard zum Empfang der abonnierten, digitalen Sender frei.

Die SmartCard wird dem Kunden nur für die Dauer des Vertrages überlassen und verbleibt im Eigentum von SYNVIA media bzw. eines von SYNVIA media beauftragten Unternehmens. Dabei ist der Kunde verpflichtet, die SmartCard sorgsam zu behandeln und den Verlust der SmartCard oder den Verdacht des Missbrauchs unverzüglich telefonisch SYNVIA media unter Nennung der SmartCard- und der Kundennummer anzuzeigen, um SYNVIA media die Möglichkeit zu geben, die SmartCard zu sperren.

SYNVIA media kann dem Kunden jederzeit eine neue SmartCard überlassen sowie im Gegenzug die alte SmartCard vom Kunden zurückfordern. Der Kunde ist verpflichtet die SmartCard unverzüglich an die Gesellschaft zurückzusenden, anderenfalls ist SYNVIA media berechtigt einen zeitwertorientierten Schadensersatz nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste vom Kunden als Ausgleich einzufordern.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die SmartCard Dritten ohne entsprechende Gestattung zum Empfang der Produkte über einen Kabelanschluss außerhalb seines privaten Haushalts zu überlassen. Der Kunde ist weiterhin nicht berechtigt, Eingriffe in die Software des von dem Kabelnetzbetreiber zur Verfügung gestellten Empfangsgeräts vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Wird der Empfang der Dienste durch Eingriffe in die Software oder Hardware beeinträchtigt oder unterbrochen, ohne dass SYNVIA media die Beeinträchtigung oder die Unterbrechung zu vertreten hat, ist der Kunde weiterhin zur Leistung verpflichtet.

SYNVIA media hat das jederzeitige Recht, die Betriebssoftware sowohl bei der gekauften als auch der gemieteten SmartCard zu aktualisieren oder zu verändern.

### E: TV-Empfangsgeräte

SYNVIA media überlässt dem Kunden, je nach vertraglicher Vereinbarung, ein Empfangsgerät entweder auf Dauer (Kauf) oder (zeitlich) befristet für die Dauer der Laufzeit des entsprechenden Vertragsbestandteils (Miete). Wird dem Kunden im Rahmen des von ihm gewählten Dienstes ein Empfangsgerät vermietet, so bleibt das Empfangsgerät im Eigentum von SYNVIA media und ist sorgsam zu behandeln. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. SYNVIA media ist berechtigt, das vermietete Gerät im Falle von Mängeln bzw. zur Gewährleistung des Betriebs durch ein gleichwertiges oder besseres Gerät auf eigene Kosten auszutauschen.

SYNVIA media ist sowohl bei gekauften als auch bei gemieteten Empfangsgeräten berechtigt, Sicherheits- und Firmware-Updates vorzunehmen, um den Dienst für den Kunden zu gewährleisten bzw. wiederherzustellen. Dabei werden die Konfigurationsdaten des Kunden nur insofern erfasst, wie es zur Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration oder zur Gewährleistung des Betriebs notwendig ist. Die Installation der Hardware obliegt dem Kunden.

Der Kunde stellt auch die zum Empfang des Dienstes über das Empfangsgerät hinaus notwendigen Endgeräte (insbesondere das Fernsehgerät) zur Verfügung.

Die Rückgabe der Hardware vor Ablauf des Vertrags stellt keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts.