

Fachbereich IT

info@citynet.at

T +43 800 700 155



# Produktbestimmungen „Home TV“

Gültig ab: 01.04.2022

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

Preise inkl. Ust.

**HALLAG Kommunal GmbH**

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 5855, info@hall.ag, www.hall.ag  
FN 147261k LG Innsbruck, UID: ATU40979606, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



**DO 11123**

2.0  
1 / 21

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG .....</b>	<b>3</b>
1.1 Beschreibung .....	3
1.2 Voraussetzungen .....	5
1.3 Leistungsumfang .....	5
1.3.1 <i>Tarifübersicht</i> .....	6
1.3.2 <i>Beschreibung einzelner Optionen bzw. Leistungsinhalten</i> .....	7
1.3.3 <i>Beschreibung der Anschlussherstellung</i> .....	7
1.3.4 <i>Senderlisten</i> .....	9
1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation .....	11
1.4.1 <i>Netzabschlusspunkt</i> .....	11
1.4.2 <i>Systemvoraussetzungen</i> .....	11
1.4.3 <i>Technische Merkmale der STB</i> .....	11
1.4.4 <i>Anbindung von einer bzw. mehrer STBs (Regelfall - Standardkonfiguration)</i> ..	11
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement .....	12
1.5.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i> .....	12
1.5.2 <i>Support- bzw. Störungshotline</i> .....	12
1.5.3 <i>Standard-Wartungsfenster</i> .....	13
1.5.4 <i>Servicetechniker Einsätze</i> .....	13
1.5.5 <i>Reaktionszeit</i> .....	14
1.5.6 <i>Entstörzeit</i> .....	14
1.6 Service Level Agreement .....	14
1.7 Informationen über den TV-Dienst auf Basis IPTV-Technologie:.....	16
<b>2. ENTGELTBESTIMMUNGEN .....</b>	<b>17</b>
2.1 Monatliche Entgelte Produkte .....	17
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen .....	17
2.3 Einmalige Entgelte Produkte .....	19
2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen .....	19
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte .....	19
2.6 Wertsicherung .....	20
2.7 Preiskalkulation .....	20
<b>3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>21</b>

## 1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

### 1.1 Beschreibung

Das TV-Produkt (nachfolgende „TV“ genannt) bietet die Möglichkeit des Empfangs von Fernseh- und Hörfunkprogrammen, nach Maßgabe der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgende „Citynet“ genannt). Das aktuelle Programmangebot befindet sich nachfolgend in diesem Dokument bzw. auf der Homepage von „Citynet“. Die TV- und Radiosenderliste wird laufend ergänzt und aktualisiert bereitgestellt. Die TV-Produkte können nur in Kombination mit einem Internet-Zugangsprodukt von „Citynet“ hergestellt und betrieben werden – eine „TV-only“ Produktvariante ist nicht vorgesehen.

#### **Urheberrecht:**

Die in TV angebotenen Inhalte sind urheberrechtlich geschützt (TV-/Radio-Sender, Programmführer, Filme, Texte, Bilder, etc.). Der Vertragspartner ist berechtigt, die in TV angebotenen Inhalte ausschließlich für den privaten, nichtkommerziellen Gebrauch zu nutzen. Insbesondere dürfen die Inhalte nicht öffentlich vorgeführt werden oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden oder auf andere Weise zugänglich gemacht werden. Eine Umgehung der zum Schutz von Urheber- und sonstigen Rechten angebrachten technischen Maßnahmen ist nicht gestattet und ist nicht nur eine Vertragsverletzung, sondern darüber hinaus strafbar.

#### **Nutzungsbedingungen:**

Der Vertragspartner verpflichtet sich, TV nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß den Nutzungsbedingungen zu nutzen und die TV Plattform insbesondere nicht zur Verbreitung gesetzeswidriger Inhalte zu verwenden. Des Weiteren übernimmt der Vertragspartner die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Rechtsvorschriften. Weiteres verpflichtet sich der Vertragspartner, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch zu nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für die „Citynet“ sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Der Vertragspartner wird „Citynet“ jedenfalls von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen schad- und klaglos halten.

Bei widerrechtlicher Herstellung („Anzapfen“) eines Anschlusses verpflichtet sich der Vertragspartner eine pauschale Konventionalstrafe in der Höhe von € 500,- zu bezahlen. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf unbestimmte Zeit. „Citynet“ behält sich das Recht vor, darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Eine nicht zweckentsprechende Nutzung von TV durch Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen berechtigt „Citynet“, die Erbringung von Leistungen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der HALLAG Kommunal GmbH GmbH, Fachbereich IT B2C gänzlich oder teilweise zu verweigern (Sperrung). Des Weiteren stellt ein solcher Verstoß (insbesondere bei Verletzung von Urheberrechten) einen wichtigen Grund im Sinne der AGB dar, der „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

#### **Kindersicherung/Jugendschutz:**

Der Vertragspartner verpflichtet sich, die geeigneten Maßnahmen zu treffen, die eine Inanspruchnahme jener Inhalte und Programme für Personen unter 18 Jahre verhindern, die geeignet sind, deren körperliche, geistige oder sittliche Entwicklung zu gefährden. Sperreinrichtungen wonach Personen unter 18 Jahre der Zugang zu diesen Inhalten/Programmen verwehrt ist, liegen im Verantwortungsbereich des Erziehungsberechtigten und müssen von diesem überwacht und verwaltet werden. Bei Verletzung dieser Verpflichtung berechtigt dies „Citynet“ das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Die angegebenen TV-Produkte adressieren Verbraucher, Sie dienen zur ausschließlichen Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs, eine gewerbliche Nutzung ist somit nicht zulässig und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das TV-Produkt folgende Elemente:

- **Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen**
- **Set-Top-Box inkl. Zubehör**
- **Optional: TV App**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

## 1.2 Voraussetzungen

Es wird der aktive Bezug eines bestehenden Internetzugangsprüdukt von „Citynet“ vorausgesetzt.

Zusätzlich wird eine bestehende intakte Inhausverkabelung gemäß dem Stand der Technik vom Standort des Modems (Netzabschlusspunkt best. Internetzugangsprüdukt) bis zum gewünschten Übergabepunkt des TV-Produktes des Vertragspartners benötigt – z.B.: Wohnzimmer, Schlafzimmer.

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Vertragspartner bereitzustellen ist. Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungs-ort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. An der beigestellten STB bzw. des Equipments dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von „Citynet“ stehen, angebracht werden. Weiters hat der Vertragspartner für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Vertragspartner hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der Vertragspartner zu tragen.

Ein Zutritt für das Personal von „Citynet“ bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der Vertragspartner nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann „Citynet“, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Vertragspartner hat in diesem Fall dem „Citynet“ alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

## 1.3 Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen (z.B.: STB oder APP), die zum Empfang von Fernseh- und Hörprogrammen dienen (TV- und Radioprogramme lt. nachfolgender Senderübersicht). Diese Einrichtungen werden dem Vertragspartner für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung des aktuellen Programmangebots (Senderliste) sowie div. optionalen Zusatzfunktionen von „Citynet“ sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Vertragspartner im Zuge der Beauftragung gewählt hat:

- **Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (Fernsehen / Radio)**
- **Elektronischer Programmführer (TV-Übersicht)**
- **Zugang zu einer Videothek (TV-Benutzeroberfläche)**
- **Zugang zu einem Selfmanagement Portal (TV-Benutzeroberfläche)**
- **Set-Top-Box inkl. Zubehör**
- **Optional: TV APP**
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

### 1.3.1 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Übersicht TV-Produkte bzw. Optionen			
Tarife* / Produktbezeichnung	Home TV	weitere Home TV-Box	Home TV Streaming (**)
Fernseh- und Radioprogramme	Über 150 TV- und Radiosender	Über 150 TV- und Radiosender	Über 150 TV- und Radiosender
7 Tage Rekorder	Ja	Ja	Ja
Set-Top-Box (STB)	Ja	Ja	-
persönlicher Videorekorder	20 Stunden	20 Stunden	-
Pause- und Playfunktion	Ja	Ja	Ja
Elektronischer Programmführer (EPG)	Ja	Ja	Ja
Videothek (***)	Ja	Ja	-
Entertainment HD Senderpaket	Optional	Optional	-
Fremdsprachenpakete	Optional	Optional	-
Sky Pakete	Optional	Optional	-

Tabelle 1 - Übersichtstabelle TV-Produkte

(\*) Die TV-Produkte sind mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verfügbar. Es können max. 4x Home TV-Produkte in einem Haushalt bereitgestellt werden. Die STB inkl. Zubehör (z.B.: Fernbedienung) wird dem Vertragspartner für die Dauer der Vertragslaufzeit leihweise zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum von „Citynet“.

(\*\*) Dieses Produkt (Streaming) wird in Form einer APP bereitgestellt, es wird somit keine STB bereitgestellt. Es kann auf maximal drei Geräten gleichzeitig die APP verwendet werden.

(\*\*\*) Der Zugang der Videothek ist grundsätzlich kostenlos. Das Buchen einzelner ausgewählter Inhalte (z.B.: Firmen, Serien bzw. Videos) erfolgt ausschließlich kostenpflichtig – entsprechende Informationen über die Inhalte und kaufmännischen Konditionen werden dem Vertragspartner zuvor angezeigt – die Buchung erfolgt mittels individuellen PIN-Code (Schutzmechanismus bzw. ausdrückliche Bestätigung).

Die oben angeführten Leistungen und Inhalte werden über das von „Citynet“ bereitgestellte Equipment (STB) oder APP (Anwendung) unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

Folgende Faktoren haben einen wesentlichen Einfluss im Hinblick auf die zur Verfügung stehenden TV- und Radioprogramme bzw. den anderen Inhalten:

- **LAN-Verbindung: keine Nutzung der LAN-Verbindung zwischen der STB und Modem (WLAN/Powerline)**
- **WLAN-Verbindung: schlechte Internetverbindung bzw. zu geringe Bandbreite des Endgeräts**
- **APP: schlechte Internetverbindung bzw. zu geringe Bandbreite des Endgeräts (APP-Nutzung)**

### 1.3.2 Beschreibung einzelner Optionen bzw. Leistungsinhalten

- **Elektronischer Programmführer (TV Übersicht):**

Der Programmführer stellt einen Überblick über die Programme und deren Inhalte sowie erweiterte Informationen zur Verfügung.

- **Zusatzoption Privater Videorecorder (Rekorder)**

Der persönliche Videorecorder ermöglicht die bequeme Aufzeichnung und Speicherung von Sendungen. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig, ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich. Die Aufnahme erfolgt mittels manueller Zeiteingabe oder anhand der Auflistung des Programmführers. Es wird darauf hingewiesen, dass im Falle von fehlerhaften Programmführer Daten die Aufnahme nicht vollständig sein kann. Deshalb wird empfohlen die Vor- und Abspannzeiten entsprechend zu erhöhen. „Citynet“ übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im privaten Videorecorder abgelegt wurden. Bei Rückgabe der Set-Top-Box müssen die Daten vom Vertragspartner eigenständig gelöscht werden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar. Das Aufnehmen von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

- **Zusatzoption 7 Tage Videorecorder (7 Tage Rekorder)**

Mittels 7 Tage Rekorder können Programme mit einer automatischen Speicherzeit von 7 Tagen durch den Vertragspartner aufgenommen werden. Das Rückwärtsnavigieren erfolgt mittels manueller Zeiteingabe oder die Auflistung des Programmführers. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich.

„Citynet“ übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im 7 Tage Recorder abgelegt wurden. Bei Rückgabe der Set-Top-Box müssen die Daten vom Vertragspartner eigenständig gelöscht werden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar und eine Neuaktivierung der Aufnahme je TV Sender notwendig. Das Aufnehmen von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender (7 Tage Rekorder) möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

- **Zusatzoption Videothek:**

Dieses Produkt ermöglicht den Zugang zu ausgewählten Filmen und Videos auf Abruf.

### 1.3.3 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage eine verbindliche Angebotslegung. Optional kann eine Vor-Ort-Besichtigung inklusive technischer Prüfung nach terminlicher Vereinbarung beauftragt werden. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner an Ort und Stelle bzw. elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Anschlussaktivierung vereinbart, damit die vorkonfigurierte STB inklusive Kleinmaterial samt Erstinbetriebnahme des TV-Produkts erfolgen bzw. geliefert werden kann. <sup>1</sup> Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann. Allenfalls notwendige Zugangsdaten werden dem Vertragspartner elektronisch bzw. an Ort und Stelle zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten). Zum Abschluss der Aktivierung erfolgt im Regelfall eine visuelle Überprüfung einzelner TV- oder Radioprogramme durch den

---

<sup>1</sup> Sollte ein Termin aufgrund eines Versäumnisses des Vertragspartners (kein Zutritt, keine Anwesenheit, ...) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

Techniker von „Citynet“ welche über die STB am Kundenstandort abgerufen werden. Eine Überprüfung bei Auslieferung der APP ist nicht vorgesehen. Des Weiteren wird durch den Innendienst Techniker von „Citynet“ eine nachreihige einmalige Aktivierungsprüfung automatisiert ausgelöst.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von „Citynet“ zu verlegen bzw. abzuändern.

- **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den Vertragspartner. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Privatkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens „Citynet“ handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Vertragspartner einen Technikereinsatz kostenpflichtig beauftragen.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

- **Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des TV-Produktes sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Konfigurationen an der bereitgestellten STB, insbesondere Support für Audio- oder Video-Einstellungen.

- **Zugangsdaten**

Die Zugangsdaten werden dem Vertragspartner auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Vertragspartner die Zugangsdaten erneut, können diese dem Vertragspartner in den Geschäftsräumlichkeiten von „Citynet“ ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden. Der Vertragspartner verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Vertragspartner vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben. „Citynet“ haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Vertragspartner sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Vertragspartner oder durch Dritte, die sich unbefugte Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.



### 1.3.4 Senderlisten <sup>2</sup>

Nachfolgend finden Sie die aktuelle Senderlisten sowie sonstige Programmpakete:

TV-Programme [HD]
3sat HD*, ANIXE HD Serie, ARD alpha HD*, arte HD*, ATV HD*, ATV 2 HD*, BBC World News Europe HD*, Bibel TV HD, BR Fernsehen Nord HD, BR Fernsehen Süd HD*, CNN Inter-national HD by ocilion*, Comedy Central HD*, Das Erste HD*, DMAX HD*, Eurosport 1 HD*, Fashion TV*, HGTV HD*, HITRADIO OE3 HD, HOPE Channel HD, hr-fernsehen HD*, Kabel Eins Doku HD Austria*, Kabel Eins HD Austria*, KiKA HD*, MDR Sachsen HD*, MTV HD*, N24 Doku HD*, NDR FS MV HD*, NDR FS NDS HD, NDR FS SH HD, Nickelodeon Austria*, Nitro HD Austria*, ntv HD*, OE24.tv HD, one HD*, ORF III HD*, ORF Sport+ HD*, ORF1 HD*, ORF2 Burgenland HD*, ORF2 Kärnten HD*, ORF2 Niederösterreich HD*, ORF2 Oberösterreich HD*, ORF2 Salzburg HD*, ORF2 Steiermark HD*, ORF2 Tirol HD*, ORF2 Vorarlberg HD*, ORF2 Wien HD*, phoenix HD*, ProSieben HD Austria*, ProSieben MAXX HD Austria*, PULS 24 HD*, PULS 4 HD*, QVC HD, R9 Oesterreich HD, rbb Berlin HD*, RTL HD Austria*, RTLup HD Austria*, RTL ZWEI HD Austria*, Sat.1 Gold HD*, Sat.1 HD Austria*, ServusTV HD Oesterreich*, sixx HD Austria*, Sky Sport News HD, Sport1 HD*, SRF info HD, Super RTL HD Austria*, SWR BW HD*, SWR RP HD, tagesschau24 HD, Tele5 HD*, TLC HD*, VOX HD Austria*, Welt HD*, WDR HD Aachen, WDR HD Köln*, ZDF HD*, zdf_neo HD*, ZDFinfo HD*

(\*) 7 Tage Replay verfügbar.

TV-Programme [SD]
1-2-3.tv, 3sat*, Al Jazeera English, ANIXE SD, AstroTV, BBC World News, Bibel TV, Bloomberg Europe TV, BR Fernsehen Nord, BR Fernsehen Süd*, CGTN, Channel 21 Shop, CNBC Europe, Comedy Central Austria, Das Erste*, Deluxe Music*, Deutsches Musik Fernsehen, Die Neue Zeit TV, Disney Channel*, DMAX Austria, Euronews German SD, Eurosport 1 Austria, Folx TV, hr-fernsehen, HSE24, HSE24 EXTRA, Juwelo TV, KiKA*, Krone.TV, K-TV, LT1-OOE, L-TV, MDR Sachsen, MELODIE TV, MTV Austria, NDR FS HH, NDR FS MV, NDR FS NDS, NDR FS SH, Nick Austria, ORF III*, ORF Sport+*, ORF1*, ORF2 Burgenland*, ORF2 Europe*, ORF2 Kärnten*, ORF2 Niederösterreich*, ORF2 Oberösterreich*, ORF2 Salzburg*, ORF2 Steiermark*, ORF2 Tirol*, ORF2 Vorarlberg*, ORF2 Wien*, QVC 2, QVC Deutschland, Radio Bremen TV, rbb Berlin, rhein main tv, ServusTV Oesterreich*, Sonnenklar TV, Sport1 Austria, SR Fernsehen*, StimmungsgartenTV*, SWR Fernsehen BW, SWR Fernsehen RP, Tele 5 Austria, TLC Austria, TOGGO plus, TV1 OOE, TV5 MONDE EUROPE, Volksmusik, WDR Aachen, WDR Köln, Welt der Wunder, ZDF*, zdf_neo*, ZDFinfo*

(\*) 7 Tage Replay verfügbar.

Für einzelne Sender bzw. Sendergruppen gibt es Einschränkungen beim Vorspulen, beim Aufnehmen im persönlichen Videorekorder hinsichtlich maximaler Stundenanzahl und maximaler Speicherdauer sowie bei der Verfügbarkeit von einzelnen Inhalten im Replay.

Entertainment HD Paket (*)			
Doku	Entertainment	Kinder	Sport
animal planet HD, Discovery Channel HD, doxx, Marco Polo TV HD, The HISTORY Channel HD	Boomerang by ocilion Crime + Investigation, Kinowelt TV HD, RomanceTV, Stingray Classica, WarnerTV Comedy by ocilion, WarnerTV Film by ocilion, WarnerTV Serie by ocilion	Cartoon Network by ocilion, Fix&Foxi TV, Nick Jr. HD, RiC TV	auto motor und sport channel, EdgeSport HD, Eurosport 2 HD, Motorvision TV HD, sportdigital HD, Waidwerk

(\*) Zudem sind die Sender: RTL, RTL II und VOX mit dem Österreich-Fenster in HD-Qualität inkludiert.

<sup>2</sup> „Citynet“ behält sich das Recht vor, die TV- und Radio-Senderliste ohne Angabe von Gründen jederzeit verändern zu können. Für einzelne Sender bzw. Sendergruppen gibt es Einschränkungen beim Vorspulen, beim Aufnehmen im persönlichen Videorekorder hinsichtlich maximaler Stundenanzahl und maximaler Speicherdauer sowie bei der Verfügbarkeit von einzelnen Inhalten im 7 Tage Rekorder.

<b>Fremdsprachenpakete</b>				
<b>Polnisch</b>	<b>Bosnisch</b>	<b>Kroatisch</b>	<b>Portugiesisch</b>	<b>Russisch</b>
ITVN (TVN international), TVN 24 HD, TVP Info HD, TVP Polonia	DM Sat, OBN, RTCG Sat HD	CroTV HD, DM Sat, HRT TV 1, HRT TV 1 (Radio)	RTPi (Internacional) TV, RDP International (Radio)	Euronews Russia, TV8 Russia
<b>Serbisch Basis</b>	<b>Serbisch Pink</b>	<b>Spanisch</b>	<b>Türkisch</b>	<b>Ukrainisch</b>
DM Sat, OBN, RTCG Sat HD	Pink Extra, Pink Film, Pink Folk, Pink Kids, Pink Music, Pink Plus, Pink Reality, Pink Radio	24H, TVE, Radio Exterior de Espana	belN Movies Türk HD, CEM TV, Habertürk HD, Kanal 7 Avrupa HD, Show Max HD, Show Turk HD, TV8 Int (Turkey)	1plus1 int, DOM HD, Espresso TV, ICTV UA, Inter Plus HD, RADA, UA-TV HD, Ukraine 24 HD, Unian TV

<b>Sky Österreich Senderpakete</b>			
<b>Sky Cinema</b>	<b>Sky Fußball Bundesliga</b>	<b>Sky Bonus</b>	<b>Sky Sport</b>
Sky Atlantic, Sky Cinema Premieren, Sky Cinema Premieren +24, Sky Cinema Best Of, Sky Cinema Family, Sky Cinema Special, Sky Cinema Action, Sky Cinema Thriller, Sky Cinema Classics, Sky Cinema Fun	Sky Sport Bundesliga, Sky Sport Bundesliga 1, Sky Sport Bundesliga 2, Sky Sport Bundesliga 3, Sky Sport Bundesliga 4, Sky Sport Bundesliga 5, Sky Sport Bundesliga 6, Sky Sport Bundesliga 7, Sky Sport Bundesliga 8, Sky Sport Bundesliga 9, Sky Sport Bundesliga 10	Sky one, Sky Comedy, Sky Crime, Sky Nature, Sky Documentaries, Sky Sport News, Sky Replay, Sky Krimi, Sky Showcase	Sky Sport Austria 1, Sky Sport Austria 2, Sky Sport Austria 3, Sky Sport Austria 4, Sky Sport Austria 5, Sky Sport Austria 6, Sky Sport Austria 7, Sky Sport F1, Sky Sport 1, Sky Sport 2, Sky Sport 3, Sky Sport 4, Sky Sport 5, Sky Sport 6, Sky Sport 7, Sky Sport 8, Sky Sport 9, Sky Sport 10, Sky Sport Mix, Sky Sport Tennis, Sky Sport Premier League, Sky Sport Golf, Sky Sport Top Event

## 1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation

Das TV-Produkt wird vorbehaltlich technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis eines bestehenden Internetzugangproduktes von „Citynet“ realisiert (ausgenommen Home TV Streaming). Eine dauerhafte Stromversorgung für allenfalls notwendiges aktives Equipment (z.B.: STB) von „Citynet“ muss vom Vertragspartner zur Verfügung gestellt werden. Je STB ist ein Netzwerkkabel / LAN-Kabel (mind. Cat.5) bis zum Modem von „Citynet“ durch den Vertragspartner auf eigene Kosten bereitzustellen. Optional kann durch den Vertragspartner eine WLAN-Verbindung zwischen der STB und dem Modem verwendet werden, allerdings kann „Citynet“ in diesem Betriebsmodus keine Funktionsgarantie übernehmen (Funkstörungen, Empfang, Datendurchsatz, Bild- und Tonstörungen, usw.).

### 1.4.1 Netzabschlusspunkt

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von „Citynet“ (z.B.: STB oder Modem) beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem „Citynet“ Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Der Netzabschluss ist die STB mit den dazugehörigen Steckanschlüssen (HDMI, Optischer Audio-Ausgang, usw.). Der Dienst ist verfügbar, wenn das Empfangen von TV- und Radioprogrammen zwischen dem Netzabschlusspunkt (STB) und der „Citynet“ TV-Plattform möglich ist.

### 1.4.2 Systemvoraussetzungen

Je Fernsehstelle des Vertragspartners ist eine STB erforderlich (ausgenommen Home TV Streaming) inkl. Zubehör (z.B.: Fernbedienung). Ein marktübliches Endgerät in Form eines Tablets, Smartphone auf Basis folgender durch den jeweiligen Hersteller unterstützter Betriebssysteme: Android oder iOS sowie eine WLAN-Schnittstelle inkl. Treiber werden vorausgesetzt. Eine Nutzung anderer Endgeräte oder Betriebssysteme ist optional und auf Kundenanfrage möglich, allerdings können hier Anomalien oder Störungen bzw. sonstige Beeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden, es erfolgt deshalb in diesem Fall der Einsatz auf Risiko des Vertragspartners.

### 1.4.3 Technische Merkmale der STB

Netzwerkanschluss: elektrisch, RJ45, 100 oder 1000 Mbit/s  
Optischer Audio-Ausgang für Dolby Digital Datenstrom (AC3)  
HDMI-Ausgang für optimale Übertragung zu einem Flachbildfernseher (HDTV)  
3,5mm Klinkestecker für wahlweise Stereo- oder optische Signalausgabe  
Leistungsaufnahme im Betrieb / Standby: < 11 W / < 1W  
Lieferumfang: externes Netzteil, Set-Top-Box, HDMI-Kabel mit 1,5m Länge, vorkonfigurierte Fernbedienung, Netzwerkkabel zur Anbindung an das Modem.

### 1.4.4 Anbindung von einer bzw. mehrer STBs (Regelfall - Standardkonfiguration)

Die Anbindung der STB ans Netz von „Citynet“ erfolgt über Ethernet und somit über ein Netzwerkkabel (mind. Cat5). Die Netzwerkkabel werden kundenseitig vorausgesetzt.

Je STB wird am Modem ein Netzwerkanschluss freigeschaltet und zwar wie folgt:

Netzwerkschnittstelle am Modem:	STB-Nummer
LAN4	1. Set-Top-Box
LAN3	2. Set-Top-Box
LAN2	3. Set-Top-Box
LAN1	4. Set-Top-Box

Tabelle 2 - Übersicht Anbindung STB am Modem

Je Schnittstelle am Modem wird die dem Vertragspartner zugewiesene STB freigeschaltet. Eine Nutzung der Anschlüsse für andere Geräte (PCs, Drucker, etc.) ist nicht möglich und ausdrücklich untersagt.

Sollte eine Anbindung der STB ans Modem mittels dediziertem Powerline Übertragungsequipment auf Basis Ethernet erfolgen, wird lediglich ein Netzwerkanschluss am Breitbandmodem (LAN4) freigeschaltet und

entsprechend konfiguriert. Das Powerline Netzwerk darf ausschließlich für die Übertragung und Verbindung der Daten für TV genutzt werden. Es ist untersagt, andere Geräte an dieses Netzwerk bzw. die Anschlussleitung anzuschließen. Im Falle einer Übertragung der Signale mittels Powerline über die bestehende Stromverkabelung kann es zu Funktionsstörungen (z.B.: durch Signalverlust, ...) kommen, da die Übertragung vom Standort bzw. der bestehenden Haus-/Wohnungsverkabelung abhängig ist sowie von äußeren Umständen und Störfaktoren (z.B.: andere elektrische Verbraucher).

Aktuell können 4x TV Anschlüsse je Vertragspartner/Haushalt bestellt werden.

Für die uneingeschränkte Nutzung aller Leistungen des TV-Produktes muss die jeweilige STB dauerhaft mit Strom versorgt werden.

Weiters behält sich „Citynet“ vor, auf den zur Verfügung gestellten STBs jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.).

Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters).

Nach Vertragsbeendigung sind die STBs bzw. die STB binnen 2 Wochen wieder an „Citynet“ zu retournieren. Sollte die Set-Top-Box nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, wird „Citynet“ diese in Rechnung stellen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

## 1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei insbesondere nachfolgende Leistungen.

### 1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter

Dem Vertragspartner steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

<b>Kunden- bzw. Servicecenter</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:info@citynet.at">info@citynet.at</a>
Kundenportal (Optional)	Adresse: <a href="https://portal.citynet.at">https://portal.citynet.at</a> <i>Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.</i>

Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter

### 1.5.2 Support- bzw. Störungshotline

„Citynet“ beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dafür wird eine Support- bzw. Störungshotline betrieben. Voraussetzung für die Entstörung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Vertragspartners. Diese Kontaktstelle ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang der Supportleistungen ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt „Citynet“ keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.).

<b>Support- bzw. Störungshotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:support@citynet.at">support@citynet.at</a>
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Tabelle 4 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline**

Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann „Citynet“ entstandene Aufwände dem Vertragspartner in Rechnung stellen.

### 1.5.3 Standard-Wartungsfenster

Folgende Standard-Wartungsfenster ist definiert: wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt, ausgenommen davon sind nicht aufschiebbare Arbeiten aufgrund von Gefahr in Verzug.

<b>Wartungsinformationsseite</b>	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Tabelle 5 – Übersicht Wartungsinformationsseite**

Alle Angaben der Informationsseiten sind ohne Gewähr. Die Störungsannahme bzw. Bestätigung erfolgt ausschließlich telefonisch über unsere Supporthotline und unter des vereinbarten SLAs.

### 1.5.4 Servicetechniker Einsätze

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Vertragspartner notwendig, vereinbart „Citynet“ mit dem Vertragspartner einen zu den unteren angeführten verfügbaren Zeiten. Die Entstörungsfrist verlängert sich um die Zeit bis zum Stattfinden des Termins. Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Vertragspartner zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Vertragspartners angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In Abstimmung mit dem Vertragspartner kann ein Systemspezialist zur Entstörung hinzugezogen werden; diese Arbeitszeit wird gesondert nach aktueller Preisliste berechnet. Arbeiten an der Citynet Infrastruktur erfolgen für den Vertragspartner kostenfrei; Arbeiten an kundenseitiger Infrastruktur (z.B.: hausinterne Verkabelung, TDO, ...) oder an zugehörigen Geräteeinstellungen werden entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet.

<b>Servicetechniker Einsätze</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:support@citynet.at">support@citynet.at</a>
Verfügbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-15:00 Uhr Fr.: 07:30-11:30 Uhr

Tabelle 6 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker

### 1.5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team von „Citynet“. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von „Citynet“ zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

### 1.5.6 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Vertragspartner bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch „Citynet“ verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

## 1.6 Service Level Agreement

Nachfolgend wird der SLA inkl. wesentlicher Parameter im Detail beschrieben.

<b>SLA: „Standard-SLA“</b>	
Garantierte Verfügbarkeit	99,00%
Max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h / Jahr
Dienstverfügbarkeit	24x365
Überwachungszeitraum „Citynet“ Backbone Infrastruktur	24x365

Tabelle 7 – Übersicht Service Level Agreement

### Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- **Vom Vertragspartner zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen**
- **Höhere Gewalt**
- **Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.**
- **Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Vertragspartner bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.**
- **Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.**

- **Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.**
- **Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch**
- **Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes**

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

### **Garantierte Verfügbarkeit**

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

### **Überwachung der „Citynet“ TV Infrastruktur**

„Citynet“ überwacht sein Netz sowie die TV-Plattform 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Empfangen von Fernseh- oder Hörfunkprogrammen am STB-Ausgang (HDMI) möglich ist.

## 1.7 Informationen über den TV-Dienst auf Basis IPTV-Technologie:

*(lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet)*

### **Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien:**

„Citynet“ ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch [https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE\\_802.1p](https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p)), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Prinzipiell wird der TV-Dienst in einem geschlossenen, virtuellen Netzwerk auf Basis Layer 2 transportiert.

### **Auswirkungen auf den Datenschutz:**

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre des Vertragspartners noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

### **Welchen Einfluss hat der TV-Dienst der durch „Citynet“ bereitgestellt wird auf die Internetgeschwindigkeit?**

Grundsätzlich stellen wir dem Vertragspartner, sofern technisch möglich, für den TV-Dienst zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung.

Wenn der Vertragspartner einen SD-Sender (Standard Definition) sieht, verbraucht er bis zu 7 Mbit/s Downstream.

Wenn der Vertragspartner einen HD-Sender (High Definition) sieht, verbraucht er bis zu 20 Mbit/s Downstream. Je nachdem, wieviel Bandbreite der Vertragspartner zur Verfügung hat, kann das Anschauen z.B.: in HD bereits die Bandbreite (Downstream) vollständig aufbrauchen und die Internetanbindung dadurch verlangsamen.

### **Rechtsbehelfe**

Sollte „Citynet“ die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Vertragspartner entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. „Citynet“ ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

### **Streitschlichtung**

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und „Citynet“ über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.



## 2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.

### 2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Produkte</b>		
Home TV	€/Mon.	19,00
weitere Home TV-Box	€/Mon.	4,90
Home TV Streaming	€/Mon.	9,90

Tabelle 8 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

### 2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen (*)</b>		
Erweiterung privater Videorekorder (100 Stunden)	€/Mon.	5,00
Entertainment HD Senderpaket	€/Mon.	15,00
Fremdsprachenpaket Bosnisch	€/Mon.	4,50
Fremdsprachenpaket Polnisch	€/Mon.	7,00
Fremdsprachenpaket Kroatisch	€/Mon.	3,00
Fremdsprachenpaket Serbisch Basis	€/Mon.	4,50
Fremdsprachenpaket Serbisch Pink	€/Mon.	14,00
Fremdsprachenpaket Türkisch	€/Mon.	7,00
Fremdsprachenpaket Spanisch	€/Mon.	3,00
Fremdsprachenpaket Portugiesisch	€/Mon.	3,00
Fremdsprachenpaket Russisch	€/Mon.	5,00

Tabelle 9 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Sky Österreich (12 Monate) (*)</b>		
Sky Paket - Cinema	€/Mon.	24,00
Sky Paket - Sport	€/Mon.	24,00
Sky Paket – Bundesliga	€/Mon.	16,50
Sky Paket – Cinema + Bundesliga	€/Mon.	29,00
Sky Paket – Sport + Bundesliga	€/Mon.	29,00
Sky Paket – Cinema + Sport	€/Mon.	36,50
Sky Paket – Cinema + Sport + Bundesliga	€/Mon.	41,50

**Tabelle 10 – Übersicht monatliche Grundentgelte Sky Österreich (12 Monate)**

(\*) Aufgrund von allenfalls technischen, wirtschaftlichen, vertraglichen Änderungen bzw. Anweisungen oder behördlichen Änderungen sowie Anweisungen können temporär oder dauerhaft einzelne Zusatzoptionen nicht bereitgestellt werden. Sämtliche abonnierten Optionen werden auf der wiederkehrenden Rechnung des Kunden angeführt.

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Sky Österreich (ab 13. Monat) (*)</b>		
Sky Paket - Cinema	€/Mon.	29,00
Sky Paket - Sport	€/Mon.	29,00
Sky Paket – Bundesliga	€/Mon.	20,00
Sky Paket – Cinema + Bundesliga	€/Mon.	35,00
Sky Paket – Sport + Bundesliga	€/Mon.	35,00
Sky Paket – Cinema + Sport	€/Mon.	44,00
Sky Paket – Cinema + Sport + Bundesliga	€/Mon.	50,00

**Tabelle 11 – Übersicht monatliche Grundentgelte Sky Österreich (ab 13. Monat)**

(\*) Aufgrund von allenfalls technischen, wirtschaftlichen, vertraglichen Änderungen bzw. Anweisungen oder behördlichen Änderungen sowie Anweisungen können temporär oder dauerhaft einzelne Zusatzoptionen nicht bereitgestellt werden. Sämtliche abonnierten Optionen werden auf der wiederkehrenden Rechnung des Kunden angeführt.

## 2.3 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Produkte*</b>		
Aktivierung Home TV bei bestehender Internetanbindung – Selbstinstallation	€/Akt.	0,00
Aktivierung Home TV bei kombinierter Produktbestellung – Technikereinsatz	€/Akt	0,00
Aktivierung Home TV bei bestehender Internetanbindung – Technikereinsatz	€/Akt.	49,00
Aktivierung Home TV Streaming – Selbstinstallation u. Aktivierung	€/Akt.	0,00
Videothek (VoD-Dienst) **	€/Fall	-
Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Auf Anfrage

Tabelle 12 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

(\*) Bei Selbstinstallation wird eine kostenlose Aktivierung des TV-Produktes angeboten. Sollte ein unabhängiger Technikertermin für die Inbetriebnahme durch den Vertragspartner gewünscht werden, wird ein Entgelt laut obiger Übersicht verrechnet. Bei kombinierter Produktherstellung bzw. Beauftragung wird kein Aktivierungsentgelt für das TV-Produkt in Rechnung gestellt.

(\*\*) Mittels dem PIN-Code können Inhalte aus der Videothek (VoD) kostenpflichtig abgerufen werden. Die genauen Leistungsdaten und Kosten sind im TV-Portal ersichtlich und werden nach Kauf über die wiederkehrende Rechnung automatisiert in Rechnung gestellt.

## 2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Zusatzoptionen</b>		
Nachträgliche Konfigurationsanpassung des TV-Produktes auf Kundenwunsch (*)	€/Fall	5,00

Tabelle 13 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen

(\*) Im Regelfall können durch den Vertragspartner selbstständig mittels dem TV-Portal sowie ggf. Zuhilfenahme des individuellen PIN-Codes jederzeit unabhängig von „Citynet“ Änderungen durchgeführt werden.

## 2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Sonstige einmaligen Entgelte</b>		
Hardware-Tausch (z.B.: STB) auf Kundenwunsch	€/Fall	49,00
Stundensatz Techniker	€/Std	96,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	49,00
Dienstsperr- bzw. Reaktivierungsentgelt	€/Fall	30,00
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (**)	€/Fall	20,00
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	20,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 14 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(\*) Sollte der Vertragspartner am vereinbarten Zeitpunkt bzw. Ort nicht anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

(\*\*) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

## **2.6 Wertsicherung**

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, usw.), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für „Citynet“ zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in der „Citynet“ zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Vertragspartner samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

## **2.7 Preiskalkulation**

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell angefragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

### 3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle TV-Produkte .....	6
Tabelle 2 - Übersicht Anbindung STB am Modem .....	11
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter .....	12
Tabelle 4 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline.....	13
Tabelle 5 – Übersicht Wartungsinformationsseite .....	13
Tabelle 6 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker .....	14
Tabelle 7 – Übersicht Service Level Agreement.....	14
Tabelle 8 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte .....	17
Tabelle 9 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen .....	17
Tabelle 10 – Übersicht monatliche Grundentgelte Sky Österreich (12 Monate).....	18
Tabelle 11 – Übersicht monatliche Grundentgelte Sky Österreich (ab 13. Monat).....	18
Tabelle 12 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte .....	19
Tabelle 13 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen.....	19
Tabelle 14 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte .....	19