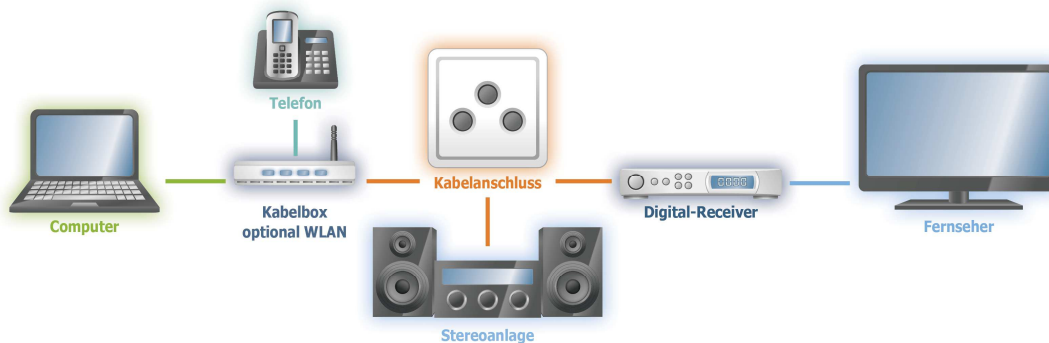


FAQ – Häufig gestellte Fragen

Breitbandkabel-TV

Was kann ich an den Breitbandkabel-Anschluss anschließen?

Mehrere digitale und analoge TV-Geräte, DVB-C-Boxen, Radiogeräte, Computer, Router und Telefone



Warum Breitbandkabel-TV?

Sie wollen **günstig, bequem** und **zuverlässig** fernsehen? Dann sind Sie bei unserem modernen und leistungsstarken Breitbandkabelanschluss genau richtig!

Mit den TV-Produkten von TKN genießen Sie **eine riesige Programmauswahl in brillanter HDTV-Qualität** und profitieren von einem **verlässlichen Empfang**, auch bei schlechteren Wetterlagen.

Mit einer vorhandenen Verkabelung lassen sich unsere TV Produkte **einfach anschließen**.

Auf eine hässliche „Sat-Schüssel“ können Sie also getrost verzichten!

Welche Programme kann ich empfangen?

Sie erwartet eine riesige Vielfalt an Sendern in einer TOP-Qualität!

- **HDTV:** Digitale TV-Sender in hochauflösender Digitalqualität.
- **Digitale TV**-Sender in SD-Digitalqualität.
- **pay-tv** (sky und hd-plus)
- **Analoges Fernsehen.**
- **Radio:** Digitale Hörfunk-Sender und UKW.

Nutzen Sie einfach unsere **Verfügbarkeitsprüfung** auf www.tkn-deutschland.de.

Dort können Sie Ihre Programmkarten für Ihren Anschlussort abrufen und dabei erfahren, welche Sendervielfalt bei Ihnen empfangbar ist.

Wie empfangen ich digitale Programme?

Um unsere digitalen Programme in SD-Standard- und HD-Qualität zu empfangen, benötigen Sie lediglich Empfangsgeräte vom Typ **DVB-C**. In modernen TV-Geräten sind **DVB-C-Empfänger in der Regel integriert**. Ältere TV-Geräte können Sie mit Hilfe einer DVB-C-Box digitaltauglich machen. Diese DVB-C-Boxen und andere Endgeräte können Sie nicht bei TKN, aber im Elektrofachhandel gemäß Ihren individuellen Wünschen beziehen.

Was ist HDTV?

HDTV oder HD ist die Bezeichnung für „High Definition Television“. Dies ist ein technischer Standard, um TV-Programme in sehr hoher Qualität herzustellen und zu übertragen. Damit können Sie Fernsehen in scharfer Auflösung und Brillanz genießen.



Kann ich auch noch analoges Fernsehen nutzen?

Ja, auch das bietet Ihnen TKN in den meisten Anlagen. Sofern Sie nicht zum digitalen Fernsehen wechseln oder wenn Sie Ihre älteren TV-Geräte weiterhin als Zweitgeräte nutzen möchten, ist dies ein toller Vorteil für Sie. Die empfangbaren analogen Sender können Sie ebenfalls über unsere Verfügbarkeitsprüfung abrufen.

Kann ich PayTV, also sky oder HD-Plus empfangen?

Ja, das ist sehr oft möglich. Nutzen Sie auch dazu einfach unsere **Verfügbarkeitsprüfung** auf www.tkn-deutschland.de. Dort können Sie auf der digitalen Programmkarte für Ihren Anschlussort u. a. auch die empfangbaren Sender von **sky** und **HD-Plus** entnehmen. Zudem **finden Sie auf der Programmkarte (meist letzte Seite) auch viele weitere Informationen zu den benötigten Endgeräten und smartcards.**

Kann ich Abonnementverträge für PayTV, also sky oder HD-Plus, bei TKN abschließen?

Nein, die Vermarktung von PayTV überlässt TKN dem Elektrofachhandel oder direkt sky und HD-Plus. **Informationen zu den benötigten Endgeräten und smartcards finden Sie auf der Programmkarte (meist letzte Seite).**

Kann ich mehrere Empfangsgeräte nutzen?

Ja, natürlich – egal ob analog oder digital. Sie können ohne mtl. Mehrkosten so viele Empfangsgeräte in Ihrer Wohneinheit nutzen wie Sie möchten. Unter Umständen müssen Sie aber in Ihrem hausinternen Verteilnetz einen zusätzlichen Verstärker fachgerecht installieren.

Was sollte ich bei einer Störung des Empfangs tun?

Ganz wichtig: Bitte **überprüfen Sie** zuerst, ob die Störung durch falsch angeschlossene Kabel oder lose bzw. **beschädigte Steckverbindungen** verursacht wird. **Das ist tatsächlich die mit Abstand häufigste Störungsursache!** Prüfen Sie bitte auch, ob für alle Bauteile (Verstärker im Keller oder das TV-Gerät) der **elektrische Strom** vorhanden ist. Eventuell sind auch Ihr Fernseher oder andere technische Geräte beschädigt. Wenn eine Störung im Kabelnetz vorliegt, melden Sie sich bitte bei uns.

Sollte ich mir neue Anschlusskabel zwischen der Antennendose und den Endgeräten zulegen?

Ja, unbedingt – sofern Sie nicht bereits hochwertige Anschlusskabel besitzen. Sonst können äußere Störeinstrahlungen oder defekte Stecker und Verbindungen die Bildqualität stark beeinträchtigen. Sparen Sie nicht an wenigen Euros für ein gutes Anschlusskabel. Der beste Fernseher kann keine guten Bilder liefern, wenn das Anschlusskabel nicht hochwertig oder gar defekt ist. Verwenden Sie nur **doppelt abgeschirmtes Class A-Anschlusskabel.**

An wen wende ich mich bei Fragen und Problemen?

Wir stehen Ihnen per Email (info@tkn-deutschland.de) oder Telefon (0 9323 – 876 50 50), Mo. – Do. 8.30 – 15.30 Uhr und Fr. 8.30 – 13.30 Uhr zur Verfügung.

Ich wohne in einem Mehrfamilienhaus (ab 2 Wohneinheiten) und möchte die Breitbandkabel-TV-Produkte von TKN nutzen. Wie funktioniert das?

Bei mehreren Wohnungen je Objekt müssen alle vorhandenen Wohnungen je Haus in die vertragliche und technische Versorgung eingebunden werden (Vollausbau, Pauschaltarif). Das ist sehr zum Vorteil der Nutzer, denn dadurch ist eine deutliche Preisrabattierung zugunsten der einzelnen Wohnungen gewährt (siehe Preisliste).

Warum ist ein Teilanschluss von Wohnungen in einem Objekt nicht möglich?

In jedem mit Kabel-TV versorgbaren Objekt/Haus ist unabhängig von der Anzahl der im Haus befindlichen Wohnungen/WE immer nur ein einziger Hausübergabepunkt vorhanden. Dieser ist in der Regel im Kellerbereich. Die Bereitstellung der TV- und Radio-Signale kann durch TKN demzufolge nur an diesem einen einzigen Hausübergabepunkt je Objekt erfolgen. Die Verteilung der Signale innerhalb des Mehrfamilienhauses (zwischen Hausübergabepunkt und den Anschlussdosen in den Wohnungen, die sogenannte Netzebene 4) obliegt nicht TKN, sondern dem Hausbesitzer bzw. der Wohnungseigentümergeinschaft. Ein Aufschalten von einzelnen Wohnungen ist daher nicht möglich.



Die Lösung ist, dass der Hausbesitzer bzw. die Wohnungseigentümergeinschaft den äußerst günstigen Vollausbautarif bei TKN beauftragt und alle Bewohner mit den günstigen Tarifen gemäß Preisliste sparen.

Kontaktieren Sie uns unter **0 9323 – 876 50 50** und wir beraten Sie gerne zu den vielfältigen und individuellen Vertrags- und Gestaltungsmöglichkeiten – auch ohne einmalige Kosten im Mehrfamilienhausbereich.

Was ist eine Wohneinheit (WE)?

Die allgemein gültige Definition für eine Wohneinheit (WE): Eine Wohneinheit ist die Zusammenfassung von Räumen, die zu Wohnzwecken genutzt werden können und die das Führen eines selbständigen Haushalts ermöglichen. Eine WE muss eine Kochgelegenheit und eine Toilette mit Waschgelegenheit aufweisen.

Was ist im einmaligen Bereitstellungsentgelt enthalten?

Im einmaligen Bereitstellungsentgelt ist die Bereitstellung des Kabel-TV-Signals am sogenannten Hausübergabepunkt enthalten. Die Verteilung der Signale innerhalb des Hauses (zwischen Hausübergabepunkt und den Anschlussdosen in den Wohnungen, die sogenannte Netzebene 4) obliegt nicht TKN, sondern dem Kunden. Sollte weiterer Installationsbedarf erforderlich sein, können Sie diese Leistungen bei unseren Servicepartnern oder bei Dritten beauftragen.

Welche Zusatzkosten könnten bei weiterem Installationsaufwand noch entstehen?

Zusätzlicher Installationsbedarf könnte z. B. durch notwendige Verstärker, Verteiler, Abzweiger, Antennendosen, Kabel usw. entstehen. Dies ist abhängig vom Zustand Ihres vorhandenen Hausverteilernetzes. Vor Beginn der Installation empfehlen wir Ihnen, Kosten für eventuellen Zusatzaufwand mit unseren Servicepartnern zu besprechen.

Wie sind die Zahlungsmodalitäten?

Um Ihnen unser **herausragendes Programmpaket** auch weiterhin **sehr günstig** anbieten zu können, ist bei uns der Abwicklungsaufwand optimiert. Daher ist die Zahlungsweise – wie bei allen Kabelnetzbetreibern üblich - jährlich, Anfang Januar eines jeden Jahres. Der zehnpromtente Jahresvorauszahlungsrabatt ist in den genannten Preisen bereits enthalten. Wird der Breitbandkabel-TV-Anschluss vor Ablauf des Vorauszahlungszeitraumes gekündigt, so wird für die verbleibenden Monate dieses Zeitraums ggf. eine Restsumme erstattet.

Wie kann ich mit der Schnupperphase sparen?

Kunden im Einfamilienhausbereich (eine WE im Objekt), die neben einem Internet- und Telefonprodukt erstmalig auch ein TV-Produkt mit jeweils 24 Monaten Laufzeit beauftragen, erhalten das TV-Produkt 12 Monate ohne Berechnung.

Reduziert sich die Internetgeschwindigkeit, wenn ich gleichzeitig fernsehe?

Nein. Ohne jegliche Verringerung der Internetgeschwindigkeit werden die zahlreichen TV- und Hörfunksender, egal ob HDTV, digital oder analog, über das TKN-Breitbandkabel übertragen.

Kann ich gleichzeitig telefonieren, surfen und fernsehen?

Ja, dies ist jederzeit möglich!

Wie hoch ist die Verfügbarkeit von TKN?

Wir betreiben unseren Dienst derzeit mit einer Verfügbarkeit von über 97%. Bitte beachten Sie, dass auch wir teilweise von Diensten Dritter abhängig sind und eine Verfügbarkeit daher niemals zu 100% garantiert werden kann.

Wie beauftrage ich den Breitband-Kabel-TV-Anschluss über TKN?

Am einfachsten bestellen Sie Ihr gewünschtes Produkt über die PDF-Formulare, welche Sie auf unserer Homepage www.tkn-deutschland.de finden können. Sie können die Formulare ausdrucken, ausfüllen und per Post an TKN senden.