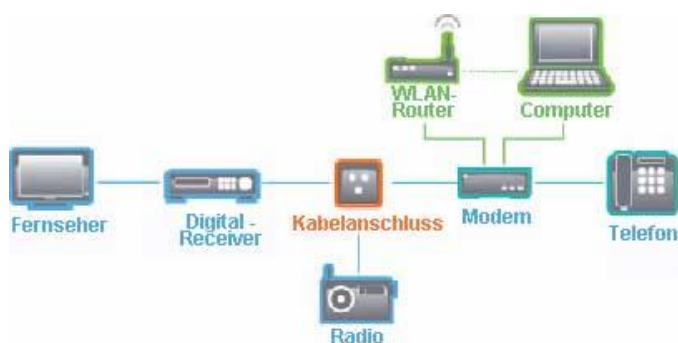


## FAQ – Häufig gestellte Fragen

### Internet und/oder Telefonie in Netzen der TV-Infotainment GmbH / TKN Deutschland GmbH in Nürnberg/Fürth/Würzburg

#### Was kann ich an den Kabel-TV-Anschluss anschließen?

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



#### An wen wende ich mich bei Fragen und Problemen?

Wir stehen Ihnen per Email (info@tv-infotainment.de) oder Telefon (09323/8765050),  
Mo. – Do. 8.30 – 15.30 Uhr und Fr. 8.30 – 13.30 Uhr zur Verfügung.

#### Was ist im einmaligen Bereitstellungsentgelt enthalten?

Im einmaligen Bereitstellungsentgelt ist die softwareseitige Konfiguration eines Kabelmodems, direkt am Übergabepunkt oder an einer geeigneten rückkanalfähigen Anschlussdose enthalten. 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 Hausverteilnetzes. Vor Beginn der Modemininstallation empfehlen wir Ihnen, Kosten für eventuellen Zusatzaufwand mit unseren Servicepartnern zu besprechen.

#### Kann ich auch Kabel-DSL bekommen?

Ja. Als Kabel-DSL bezeichnet man den Internetzugang über das Breitbandkabel. Genau genommen ist der Begriff Kabel-DSL falsch, denn DSL ist ein Übertragungsverfahren für Telefonleitungen (DSL: engl. für Digitaler Teilnehmer-Anschluss). Der Begriff kann aber trotzdem verwendet werden, weil allgemein unter "DSL" eine schnelle Internetverbindung verstanden wird. Bei Kabelnetzbetreibern hat sich die Verwendung Kabel-DSL somit eingebürgert. Sie können also über uns Kabel-DSL bekommen.

### **Wie kommen die Daten zu meinem PC?**

Beim Kabel-DSL werden die Daten über festgelegte Frequenzbereiche der Fernsehkanäle übertragen. Das hat keinen Einfluss auf den Fernsehempfang, weil sich die genutzten Bereiche außerhalb des sichtbaren Bildes befinden. Ein Kabelmodem dient als Schnittstelle zwischen dem Kabelanschluss und dem Ethernet-Anschluss des Computers.

### **Welche Bandbreiten sind bei Kabel-DSL möglich?**

Für die verschiedenen Bedürfnisse bieten wir unterschiedliche Up- und Downloadgeschwindigkeiten an. Die maximal verfügbaren Up- und Downloadgeschwindigkeiten sind verschieden. Für den Download steht eine wesentlich höhere Bandbreite zur Verfügung als für den Upload. Das hängt mit den allgemeinen Surfgegewohnheiten zusammen, denn üblicherweise wird wesentlich mehr aus dem Internet heruntergeladen als aufgeladen. Einen Überblick über die erhältlichen Bandbreiten erhalten Sie auf unserer Homepage.

### **Welche Endgeräte benötige ich für Internet und/oder Telefonie über das Kabel-TV-Netz?**

Grundsätzlich benötigen Sie ein Kabel-Modem. Dieses erhalten sie z. B. von uns auf Leihbasis. Informationen zu den von uns eingesetzten Modems erhalten Sie auf unserer Homepage.

Sie möchten Ihren eigenen, technologiekonformen Router verwenden? Auch das ist selbstverständlich möglich. Bitte beachten Sie dazu unser Informationsblatt. Bitte prüfen Sie anhand des Informationsblattes „Techn. Anforderungen an einen kundeneigenen Router“ ob Ihr Endgerät geeignet ist. Bitte teilen Sie uns zeitgleich mit dem Antragsformular die notwendigen Informationen (unter anderem die MAC-Adresse des Routers) mittels des Informationsblattes mit. Nur dann können wir prüfen, ob eine Aktivierung Ihrer beauftragten Telefonie- oder Internetdienste über ihr Endgerät möglich ist.

### **Kann ich auch WLAN nutzen?**

Die Installation eines WLAN-Modems kann bei Abschluss eines Vertrages ganz einfach mit beauftragt werden. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass es bei Einsatz einer WLAN-Verbindung aufgrund technischer und bauphysikalischer Gegebenheiten zu Einschränkungen hinsichtlich der erreichbaren Bandbreite kommen kann. Diese ist ggf. nur bei einer vorhandenen Kabelverbindung zwischen dem WLAN-Kabelmodem und dem Computer zu erreichen.

### **Reduziert sich die Internetgeschwindigkeit, wenn ich gleichzeitig fernsehe?**

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

### **Kann ich mehrere Computer an das Kabelmodem anschließen?**

Es ist grundsätzlich möglich, einen Router an das Kabelmodem anzuschließen, um so mehrere PCs mit Internet zu versorgen. Router sind auch als WLAN-Versionen erhältlich, so dass drahtloses Surfen mit Kabel-DSL möglich ist.

### **Kann ich gleichzeitig telefonieren, surfen und fernsehen?**

Ja, dies ist jederzeit möglich!

### **Kann ich eine VPN-Verbindung zu einer Gegenstelle aufbauen?**

Dies ist grundsätzlich möglich - Sie können also z.B. eine gesicherte Verbindung zu Ihrer Firma aufbauen, um das Firmennetzwerk auch von zu Hause zu nutzen (soweit dies von Ihrem Arbeitgeber angeboten wird). Beachten Sie bitte, dass Sie standardmäßig keine feste IP-Adresse haben - diese kann also nicht zur Authentifizierung verwendet werden.

### **Gibt es Einschränkungen bei der Nutzung von Diensten über das Internet?**

Grundsätzlich nein. Wir sperren oder beschränken i. d. R. keine Ports oder Adressen. Alle IP-basierten Anwendungen sind grundsätzlich nutzbar.

### **Wie hoch ist die Verfügbarkeit?**

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.

### **Kann ich meine Telefonnummern behalten?**

Ja, dies ist möglich. Dazu benötigen wir im Vorfeld einen Portierungsantrag. Diesen und die entsprechende Ausfüllhilfe stellen wir Ihnen auf unserer Homepage zur Verfügung. Kosten für die Rufnummernmitnahme entnehmen Sie bitte der Preisliste.

### **Wie viele Rufnummern kann ich maximal schalten?**

Über das Zusatzpaket „phone-plus“ (Kosten siehe Preisliste) erhalten Sie bis zu 10 Festnetz-Rufnummern mit 2 Gesprächskanälen.

### **Können bei VoIP mehrere Gespräche gleichzeitig geführt werden?**

Gemäß dem ihrerseits gewählten Tarif können Sie mehrere Gespräche gleichzeitig führen.

### **Welche Gebühren fallen für Handy-, Auslands- und Sonderrufnummern an?**

Die entsprechende Preisliste stellen wir Ihnen auf unserer Homepage zur Verfügung.

### **Werden die Rufnummern bei eingehenden Anrufen angezeigt (CLIP-Funktion)?**

Ja, die Technik wird von uns unterstützt. Ob die Rufnummer angezeigt wird, hängt jedoch auch von ihren eingesetzten Endgeräten (Telefon, Router) ab.

### **Gibt es eine Zwangstrennung?**

Wir führen alle 24 Stunden eine kurze Zwangstrennung durch. Dies ist aus technischen Gründen (Accounting) leider unabdingbar. Sie erhalten nach der Zwangstrennung eine neue IP Adresse zugewiesen und der Internetzugang steht Ihnen anschließend wieder uneingeschränkt zur Verfügung.



### **Woher bekomme ich eine Email-Adresse?**

Viele Kunden haben bereits eine Email-Adresse oder können eine Email-Adresse von den gängigen Anbietern (z. B.: gmx.de, web.de u. v. w. m.) beziehen. Wir stellen daher keine Email-Adressen zur Verfügung.

### **Kann ich meine Email-Adresse, zum Beispiel „XY@t-online.de“, behalten?**

Ja, das ist möglich. Ein Infoblatt dazu finden Sie auf unserer Homepage.

### **Wie beauftrage ich den Internet- oder Telefoniezugang?**

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

### **Wie kann ich meinen Tarif wechseln?**

Um einen Tarifwechsel durchzuführen, kontaktieren Sie uns. Dort werden sie gerne über alle aktuell verfügbaren Tarife informiert.

### **Welche Telefonanlagen können genutzt werden?**

Ihre Telefonanlage benötigt die entsprechenden Anschlüsse. Nähere Informationen klären Sie bitte im Vorfeld mit dem Unternehmen ab, von dem Ihre Telefonanlage betreut wird.

### **Kann ich mein bisheriges Telefon weiterverwenden?**

Generell können Sie jedes Telefon weiterverwenden, jedoch benötigen Sie vielleicht zusätzliche Hardware.