

FAQ IPTV

Was ist IPTV?

IPTV („Internet Protocol Television“) ist eine Technologie, mit der - vereinfacht ausgedrückt - Fernsehen über den Internetanschluss übertragen wird. Das Fernsehprogramm wird dabei nicht mehr klassisch über das Kabel oder Satellit transportiert, sondern über das Internet. Es wird also die schon vorhandene Internet-Infrastruktur genutzt - also der verfügbare DSL-, VDSL- oder Glasfaser-Anschluss.

Wie kann ich IPTV nutzen?

Auf dem Fernseher kann IPTV über die IPTV-Box empfangen werden, die Ihnen bei der Buchung des Grundpakets „TV Box“ mitgeliefert wird. Voraussetzung hierfür ist, dass die IPTV-Box mit dem Fernseher und dem heimischen schlau.com Internet verbunden ist.

Sofern Sie das Grundpaket „TV Streaming“ gebucht haben, können Sie über die TV Fellow App fernsehen. Sie können die TV Fellow App auf Ihren mobilen Endgeräten und einem Smart-TV installieren, den Sie bei der Beauftragung angeben (AndroidTV, AppleTV oder FireTV). *Sollten Sie diese Auswahl bei der Beauftragung nicht getroffen haben, teilen Sie uns bitte mit, auf welchem Gerät Sie IPTV empfangen möchten. Die Nutzung auf einem AndroidTV, AppleTV oder FireTV ist im Paket „TV Streaming“ im Preis inkludiert.*

Sobald Sie die TV Fellow App heruntergeladen haben, können Sie sich mit den Zugangsdaten, die Ihnen zugesandt wurden, anmelden und fernsehen.



Zusätzlich haben Sie auch die Möglichkeit über Ihren Webbrowser fernzusehen. Dazu rufen Sie folgenden Link auf und melden sich ebenfalls mit Ihren Zugangsdaten an: <https://vse.tvfellow.tv/web/login>

Wofür benötige ich welche PIN aus meinem Anschreiben?

Ihre **PIN** benötigen Sie, um in dem Reiter „Abonnements“ Optionen kostenpflichtig hinzu zu buchen sowie Inhalte aus der Videothek kostenpflichtig auszuleihen.

Ihre **FSK PIN** benötigen Sie, wenn Sie unter „Jugendschutz“ eine FSK Stufe einstellen möchten bzw. nachfolgend, wenn Sie Inhalte, die über dieser FSK Stufe liegen, ansehen möchten. Bitte beachten Sie hierbei, dass nach Eingabe der FSK PIN, die Einstellung auf der freigegebenen FSK-Stufe verbleibt. Sie kann jederzeit unter „Einstellungen > Jugendschutz“ wieder geändert werden.

Ihre **Adult PIN** benötigen Sie, um Zugriff auf die Erotik-Videothek zu erhalten.

Wie viele IPTV-Boxen kann ich buchen?

Sie können in dem Paket „TV Box“ maximal drei IPTV-Boxen (Set-Top-Boxen) buchen. Im Paket „TV Streaming“ kann keine IPTV-Box hinzugebucht werden.

Auf wie vielen mobilen Geräten kann ich mich mit meinen Zugangsdaten anmelden?

Sie können sich auf maximal 5 mobilen Geräten anmelden. Bei dem nächsten Versuch sich auf einem neuen Gerät anzumelden, erhalten Sie eine Meldung darüber, dass die maximale Anzahl an Geräten erreicht ist. In diesem Fall müssen Sie sich zunächst auf einem anderen Gerät abmelden, um sich auf dem neuen Gerät anmelden zu können.

Auf wie vielen Geräten kann ich parallel fernsehen?

Sie können jederzeit über Ihre Set-Top-Box(en) fernsehen und gleichzeitig zusätzlich auf maximal drei mobilen Endgeräten.

Wie kann ich Optionen hinzubuchen oder kündigen?

Sie können in dem Paket „TV Box“ über Ihre Set-Top-Box den Reiter „Abonnements“ aufrufen. Hier können Sie alle verfügbaren Optionen einsehen. Wenn Sie eine Option buchen möchten, werden Sie zur Bestätigung der Buchung aufgefordert Ihre PIN, die Sie in Ihrem initialen Anschreiben erhalten haben, einzugeben. Sie können Ihre gebuchten Optionen an dieser Stelle auch jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen.

Für das Paket „TV Streaming“ steht die Optionsbuchung aktuell nicht zur Verfügung.

Kann ich IPTV auch unterwegs / im Mobilfunknetz nutzen?

Nein. Die Übertragung des TV-Signals im Mobilfunknetz ist aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich. Fernsehen über das mobile Endgerät funktioniert nur im heimischen Netz, wofür Sie einen schlau.com Internetzugang benötigen. Sie haben jedoch von unterwegs aus über Ihre TV Fellow App Zugriff auf die elektronische Fernsehzeitung. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Aufnahmen zu programmieren. Die TV Fellow App können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen.

Kann ich IPTV auch im Ausland nutzen?

Nein. Die Übertragung des TV-Signals im ausländischen Mobilfunknetz ist aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich. Fernsehen über das mobile Endgerät funktioniert nur im heimischen Netz, wofür Sie einen schlau.com Internetzugang benötigen. Sie können aber im Ausland mit Ihrer TV Fellow App das Fernsehprogramm recherchieren und Aufnahmen programmieren. Die App können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen

Sind alle Inhalte jugendfrei?

Schlau.com hat grundsätzlich keinen Einfluss auf die bereitgestellten Inhalte. Diese obliegen dem jeweiligen Inhalte-Anbieter. Sollten Sie das Paket „TV Box“ gebucht haben, steht Ihnen auch eine Erotik-Videothek zur Verfügung. Der Zugriff auf diese Videothek ist allerdings nur nach Eingabe der „Adult PIN“ möglich, die Sie in Ihrem initialen Anschreiben erhalten haben.

Kann ich bestimmte Sender für meine Kinder sperren lassen?

Es ist nicht möglich, bestimmte Sender zu sperren. Allerdings können Sie einstellen, dass Inhalte ab einer gewissen FSK-Stufe nur nach Eingabe der FSK PIN angesehen werden können. Diese erhalten Sie in Ihrem initialen Anschreiben. Somit können Sie sicherstellen, dass Ihre Kinder Inhalte einer höheren FSK-Stufe nicht bzw. nur mit Ihrer Erlaubnis ansehen können.

Bitte beachten Sie hierbei, dass nach Eingabe der FSK PIN, die Einstellung auf der freigegebenen FSK-Stufe verbleibt. Soll die Einstellung danach wieder auf eine niedrigere Stufe zurückgesetzt werden, können Sie dies im Menü Ihrer Set-Top-Box oder in der TV Fellow App unter „Einstellungen > Jugendschutz“ tun.

Gibt es auch einen telefonischen Kundenservice? Wie kann ich diesen erreichen?

Bei Fragen zu unseren Produkten erreichen Sie uns unter 0800/0001225 zu folgenden Zeiten: montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr und samstags von 8:00 bis 18:00 Uhr.

Umfasst IPTV auch HD-Sender?

Ja. Derzeit sind 23 öffentlich-rechtliche sowie 16 private Sender der RTL- und Pro7-Sat1-Gruppe in HD-Qualität enthalten. Zusätzlich können Sie gegen Aufpreis das HD-Paket hinzubuchen und erhalten aktuell 14 weitere, private Sender in HD-Qualität.

Gibt es zusätzliche Pakete und Optionen und was muss ich dabei berücksichtigen?

Im Paket „TV Box“ haben Sie die Möglichkeit über den Reiter „Abonnements“ verschiedene Optionen hinzu- und abzuwählen. Zur Verfügung stehen Ihnen hier das HD-Paket, verschiedene Fremdsprachenpakete, ein größerer Aufnahmespeicher sowie die Anmeldungen auf je einem FireTV Stick oder einem AppleTV.

Bitte beachten Sie, dass die Buchung der Optionen nur im Paket „TV Box“ und ausschließlich über den Reiter „Abonnements“ im Menü der Set-Top-Box möglich ist. Sie benötigen hierfür Ihre PIN, die Sie in Ihrem initialen Anschreiben erhalten haben.

ZUGANGSDATEN

Woher bekomme ich meine Zugangsdaten, um IPTV auf meinen mobilen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) nutzen zu können?

Ihre Zugangsdaten erhalten Sie postalisch.

Ich habe mein Passwort verloren/vergessen – was nun?

Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an unseren Kundenservice unter 0800/0001225. Sie erreichen uns montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 21:00 Uhr und samstags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Wie kann ich meinen Benutzernamen für die Anmeldung bei IPTV ändern?

Der Benutzername ist aus technischen Gründen nicht änderbar und wird automatisch vergeben.

FRAGEN ZUR IPTV-BOX

Wo finde ich die Seriennummer meiner IPTV-Box?

Die Seriennummer befindet sich auf der Unterseite Ihrer IPTV-Box.

Kann ich die Reihenfolge der Sender ändern?

Ja, Sie können die Sendersortierung sowohl im Menü der Set-Top-Box als auch in der TV Fellow App unter „Einstellungen > TV Sendersortierung“ ändern.

Was bedeuten die unterschiedlichen Leuchtfarben an meiner IPTV-Box?

Weiß - Die IPTV-Box ist angeschaltet und bereit, Live-TV abzuspielen oder Sendungen aufzunehmen (direkt oder gesteuert über die mobilen Applikationen).

Rot - Die IPTV-Box ist im „offline/aus“ Modus (ausgeschaltet) und kann weder Live-TV abspielen noch Sendungen aufnehmen.

Kann man aus den mobilen Apps heraus auch Aufnahmen löschen, z. B. um wieder Speicherkapazität zu schaffen?

Ja, unter dem Menüpunkt „Rekorder“ können Sie auch in der TV Fellow App Ihre aktuellen Aufnahmen löschen.

Kann ich auch außerhalb des heimischen Netzwerkes eine Aufnahme mit einem mobilen Endgerät planen?

Ja, Aufnahmen können außerhalb des heimischen Netzwerks über die TV Fellow App gesteuert werden.

Warum erkennt die Aufnahme nicht, wenn eine Sendung die Sendezeit überzieht?

Die Aufnahme richtet sich nach den EPG-Daten (elektronische/digitale Fernsehzeitung), die einmal täglich automatisch aktualisiert werden. Wenn eine Sendung überzogen wird, greift noch die zusätzliche Aufnahmezeit (padding time). Wenn aber der EPG auf die nächste Sendung überspringt, wird die Aufnahme automatisch abgebrochen.

FRAGEN ZUR NUTZUNG AUF MOBILEN ENDGERÄTEN

Mit welchen mobilen Endgeräten kann ich IPTV nutzen?

Sie können IPTV über die TV Fellow App mit allen WLAN/WiFi-fähigen Endgeräten nutzen, die entweder iOS von Apple (ab iOS 13) oder Android von Google (ab Version 5.0) haben.

Wie und wo kann ich die TV Fellow App für iOS/Android herunterladen?

Sie können die TV Fellow App direkt im Apple App Store bzw. im Google Playstore herunterladen. Die Zugangsdaten für den IPTV-Service finden Sie in Ihrem initialen Anschreiben.

Hat IPTV auch eine App für das Windows 10 Betriebssystem für mobile Endgeräte?

Nein, aktuell ist dies nicht der Fall.

Ich vermisse den einen oder anderen Sender in der Senderliste. Wieso?

Wir haben alle großen und gängigen Sender im Angebot. Allerdings kann es einige kleine Sparten-Sender geben, die noch fehlen. Dies kann vertragliche oder lizenzrechtliche Gründe haben. Wir versuchen aber laufend, das Angebot zu erweitern.

Welchen Vertrag brauche ich, um den schlau.com IPTV-Service buchen zu können?

Sie können IPTV zu all unseren schlau.com MAX Produkten dazu buchen.

Welche Kündigungsfristen sind bei IPTV zu beachten?

Alle IPTV Pakete als auch dazu gebuchte Optionen können nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag automatisch um einen weiteren Monat.

Ab wann kann ich IPTV nutzen?

Grundvoraussetzung für die Buchung von IPTV ist ein bestehender bzw. abgeschlossener schlau.com MAX Vertrag. IPTV ist sofort nutzbar, sobald Sie Ihre IPTV-Zugangsdaten und bei Buchung des Pakets „TV Box“ Ihre IPTV-Box von uns erhalten haben.

FRAGEN ZU TECHNISCHEN THEMEN

Die LED meiner IPTV-Box leuchtet nicht. Was kann ich tun?

Bitte stellen Sie sicher, dass das Netzteil und die Kabel festsitzen. Bleibt der Fehler bestehen, kontaktieren Sie uns unter 0800/0001225.

Meine IPTV-Box kann keine WLAN-Verbindung herstellen. Was kann ich tun?

Bitte überprüfen Sie Ihren Router und lassen die MAC-Adresse der Set-Top-Box dort zu.

Die IPTV-Box reagiert nicht auf die Fernbedienung. Was kann ich tun?

Vor der ersten Benutzung muss die Fernbedienung zunächst mit der IPTV-Box gekoppelt werden. Die Kopplung der Fernbedienung wird in der der Box beiliegenden Anleitung erklärt.

Sofern die Fernbedienung bereits gekoppelt wurde, prüfen Sie bitte, ob die Batterien richtig eingelegt oder leer sind.

Sollte dies nicht der Fall sein, können Sie noch folgende Maßnahmen ergreifen:

1. Entnehmen Sie die Batterien und setzen Sie diese nach ca. drei Minuten wieder ein.
2. Nehmen Sie die IPTV-Box für ca. fünf Minuten vom Strom.
3. Setzen Sie die Fernbedienung auf Werkseinstellungen zurück, deaktivieren Sie den Kopplungsmodus und starten diesen neu. Die entsprechenden Schritte sind in der der Box beiliegenden Anleitung erklärt.

Bleibt das Problem bestehen, kontaktieren Sie uns gerne unter 0800/0001225.

Meine Bildqualität auf der IPTV-Box ist schlecht, wenn sie im WLAN genutzt wird. Woran kann das liegen?

WLAN weist dieselben Übertragungsprobleme auf wie ein Radio. Wenn die Verbindung nicht gut ist, dann leidet die Bildqualität entsprechend. Versuchen Sie daher, Ihr WLAN/WiFi besser zu positionieren, um eine bessere drahtlose Verbindung zu bekommen. Wenn Sie das Setup Ihrer IPTV-Box aufrufen, können Sie unter „WLAN-Status“ die Signalstärke kontrollieren.

Grundsätzlich empfehlen wir aber, die IPTV-Box über ein LAN-Kabel anzuschließen.

Kann ich zwischen verschiedenen Bild- bzw. Übertragungsqualitäten wählen?

Sie können im Menü unter „Einstellungen > Bild“ zwischen verschiedenen Bildschirmauflösungen wählen.

Wie kann ich die IPTV-Box von LAN auf WLAN umstellen?

Wenn Sie die Netzwerkverbindung bereits mit einem Netzkabel hergestellt haben und zu WLAN wechseln möchten, entfernen Sie das Netzkabel und das Netzteil. Verbinden Sie das Netzteil nach ca. fünf Sekunden erneut mit der Set Top Box, um in das Setup-Menü zu gelangen. Aktivieren Sie im Setup-Menü den Menüpunkt „WLAN verbinden“. Aktivieren Sie die Schaltfläche „Suchen“ durch Drücken der Taste „OK“. Wählen Sie aus den angezeigten WLANs das gewünschte WLAN aus. Achten Sie dabei auf eine ausreichend hohe Signalstärke.

Ich kann keine weitere Aufnahme mehr hinzufügen. Was kann ich tun?

Sollten Sie das Paket „TV Box“ gebucht haben, haben Sie unter dem Menüpunkt „Abonnements“ die Möglichkeit bis zu fünf Mal 20 Stunden zusätzlichen IPTV Aufnahmespeicher hinzu zu buchen.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit bestehende Aufnahmen zu löschen, um wieder mehr Speicherplatz zu erhalten.

In dem Paket „TV Streaming“ steht der Aufnahmespeicher nicht zur Verfügung.

Wo kann ich erfahren, welche Software Version auf meinem Gerät installiert ist?

Die Angabe der aktuellen Software Version finden Sie unter dem Menüpunkt „Einstellungen > Lizenzen“.

Das Bild ist nicht komplett sichtbar oder verzerrt. Was kann ich tun?

In diesem Fall ist das Bildformat oder Seitenverhältnis nicht korrekt eingestellt. Dies können Sie im Menüpunkt „Einstellungen > Bild“ anpassen.

WEITERE FRAGEN

Was sind die Vorteile von IPTV im Vergleich zu TV-Diensten, die ich via Sat oder Kabel empfangen kann?

Mit IPTV erhalten Sie als Nutzer wesentlich mehr Komfortfunktionen, die über andere Verbreitungswege nicht möglich sind. Sie müssen sich nicht mehr nach dem Fernsehprogramm richten, sondern werden selbst zum Programmdirektor. Sie bestimmen, wann Sie welche Sendungen sehen möchten, können bequem Sendungen aufnehmen, in der Zeit zurückspringen oder Filme aus der Videothek per Knopfdruck ansehen – einige sogar zeitgleich zur Kinopremiere. Eine intuitive Benutzeroberfläche verschafft Ihnen einen guten Überblick über die große Vielfalt an Inhalten und bringt Sie genau dorthin, wo Sie richtig sind. Zudem sind in beiden IPTV Paketen neben den öffentlich-rechtlichen auch die gängigsten privaten Sender in HD Qualität enthalten.