

13. MÄRZ 2025

DNS:NET

# IPTV PRODUKTE

# INHALT

Inhalt	1
1. Einleitung	2
2. Installation	3
2.1 Installation Android TV Box	3
2.1.1 Vorbereitung und Anforderungen	4
2.1.2 Einrichten der Android TV Box	4
2.1.3 Fernbedienung	5
2.2 Geräte (Smartphones und Tablets)	10
2.3 Set-Top-Boxen (Android TV, tvOS)	11
3. Aufbau	14
3.1. Die Rubrik „Suchen“	14
3.2. Die Rubrik „Highlights“	15
3.3. Die Rubrik „Live TV“	15
3.4. Die Rubrik „Programm“	17
3.5. Die Rubrik „7-Tage Replay“	18
3.6. Die Rubrik „Aufnahmen“	18
3.7. Die Rubrik „Radio“	19
4. PVR	20
4.1. Vorteile des CLOUD-Speichers	20
4.2. Aufnahmen erstellen	20
5. FSK Pin	22
6. Fragen	23

# 1. EINLEITUNG

**W**illkommen bei DNS:NET IPTV. Dieses Dokument dient zur Erklärung unseres Dienstes und soll Ihnen das Zurechtfinden erleichtern.

Internet Protocol Television (IPTV) ist eine Technologie, die es ermöglicht, Fernsehinhalte über das Internet zu streamen, anstatt über herkömmliche Kabel- oder Satellitenverbindungen. Unser Dienst bietet eine breite Palette von Sendern, darunter nationale und internationale Kanäle. Zusätzlich bieten wir für viele dieser Sender zeitversetztes Fernsehen an, einschließlich 7 Tage Catch-Up und einem 14-tägigen elektronischen Programmführer (EPG).

Weitere Informationen zu unserem Dienst sowie die Links zu unseren Apps finden Sie auf der Webseite [www.dns-net.tv](http://www.dns-net.tv). Dort finden Sie auch eine kurze Vorstellung des Dienstes, die Preisliste und die direkten Links zu den App-Stores für iOS und Android. Zusätzlich steht die Weban-

wendung ([mytv.dns-net.tv](http://mytv.dns-net.tv)) zur Verfügung, die auf allen Betriebssystemen funktioniert.

Unser aktuelles Angebot umfasst ungefähr 115+ Sender. Diese Liste wird regelmäßig aktualisiert, um sicherzustellen, dass unsere Nutzer stets Zugang zu den neuesten Inhalten haben. Eine stets aktuelle Übersicht der verfügbaren Sender finden Sie ebenfalls auf unserer Webseite.

Die minimalen Anforderungen für die Nutzung der iOS-Anwendung setzen voraus, dass auf dem Gerät mindestens iOS 15.0 installiert ist, während für die Android-Version eine Mindestanforderung von Version 5.0 (API Level 21) gilt.

# 2. INSTALLATION

Der Installationsprozess für unseren IPTV-Dienst ist sowohl für Android- als auch für iOS-Geräte weitgehend identisch. In dieser Anleitung beginnen wir mit der detaillierten Erklärung zur Installation und Einrichtung unserer Android TV Box.

Anschließend erläutern wir die Bedienung der mobilen Anwendung sowie der Set-Top-Box-Anwendung. Sollten Sie keine Android TV Box von uns verwenden, können Sie diesen Abschnitt einfach überspringen und direkt zur Anleitung für die mobile bzw. der Set-Top-Box -Anwendung übergehen.

## 2.1 INSTALLATION ANDROID TV BOX

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrer TV Box. Sie ermöglicht Ihnen den Zugang zu einer Fülle von Unterhaltungsmöglichkeiten über das Internet, ohne auf herkömmliche Empfangswege wie Antenne, Kabel oder Satellit angewiesen zu sein.

Diese vielseitige Lösung verwandelt Ihren Fernseher in ein umfassendes Entertainment-Zentrum. Neben klassischen TV-Programmen haben Sie Zugriff auf eine breite Palette von Mediatheken und Video-on-Demand-Diensten. So genießen Sie Ihre Lieblingsinhalte wann immer Sie möchten.

Ein besonderer Vorteil: Dank der WLAN-Verbindung entfällt die Notwendigkeit für lästige Kabelverbindungen zu Antennen-, Kabel- oder Satellitenanschlüssen. Dies eröffnet Ihnen völlig neue Möglichkeiten bei der Platzierung Ihres Fernsehers. Genießen Sie maximale Flexibilität und ein aufgeräumtes Ambiente ohne störendes Kabelgewirr.

Die Hauptanwendung auf der Set-Top-Box ist die App DNS:NET TV, die Ihnen ein umfangreiches Angebot an Fernsehsendern, entsprechend Ihres gebuchten Produktes, bietet. Dazu gehören sowohl öffentlich-rechtliche Sender und deren Regionalausgaben als auch private Fernsehsender. Darüber hinaus stehen Ihnen zahlreiche Spartensender aus verschiedenen Bereichen wie Kinderunterhaltung, Sport, Nachrichten und Dokumentation zur Verfügung, sowie exklusive Pay-TV-Programme.

Mit DNS:NET TV haben Sie die Möglichkeit, Programme ganz einfach aufzunehmen, jederzeit zu pausieren und zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen. Zudem können Sie laufende Sendungen von Anfang an starten. Über die „7 Tage Catchup“-Funktion haben Sie die Gelegenheit, viele Sendungen, die in den letzten Tagen ausgestrahlt wurden, nachträglich anzusehen.

Zusätzlich zu DNS:NET TV können Sie bequem Apps von Drittanbietern über den Google Play Store auf Ihrer Set-Top-Box installieren.

## **2.1.1 VORBEREITUNG UND ANFORDERUNGEN**

Bevor Sie mit der Installation beginnen, stellen Sie bitte sicher, dass Sie Folgendes haben:

1. Einen Internetzugang (WLAN oder Ethernet). Die Zugangsdaten haben Sie mit Ihrem vorkonfigurierten Router (z.B. Fritz!Box) von uns erhalten.
2. Eine Google-ID. Falls Sie noch keine haben, können Sie ein Google-Konto über [www.google.de](http://www.google.de) erstellen (Anmelden-Schaltfläche rechts oben).
3. Ein TV-Gerät oder Display mit HDMI-Anschluss. Dieser befindet sich in der Regel auf der Rückseite des Fernsehers.

## **2.1.2 EINRICHTEN DER ANDROID TV BOX**

Folgen Sie diesen Schritten, um Ihre Android TV Box einzurichten:

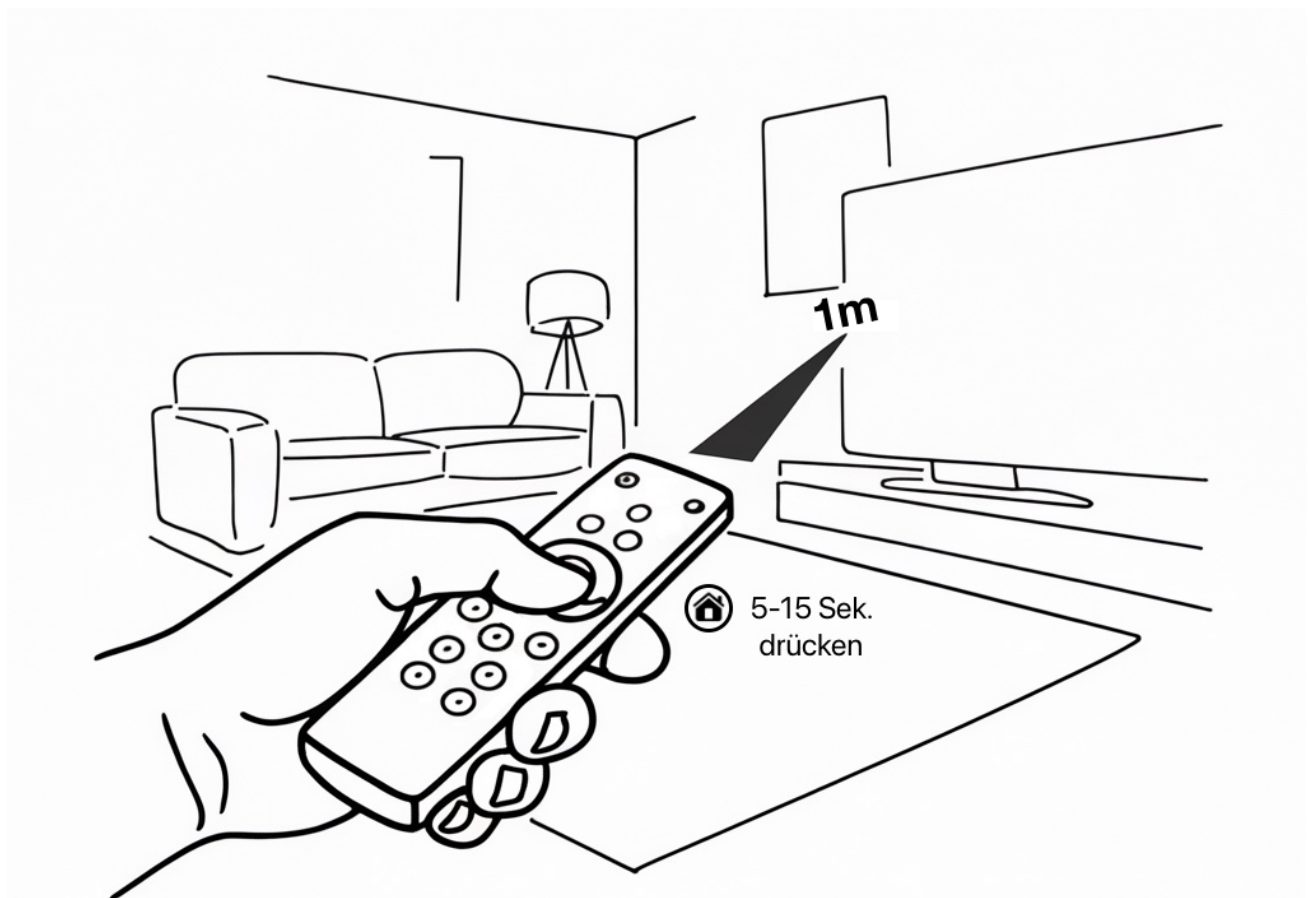
1. Um Ihre Android TV Box einzurichten, beginnen Sie damit, die Box mit dem Stromnetz und dem Fernseher zu verbinden. Schließen Sie die Box mit dem beiliegenden Netzkabel an eine Stromquelle an und verbinden Sie sie über das mitgelieferte HDMI-Kabel mit Ihrem Fernsehgerät.
2. Bereiten Sie anschließend die Fernbedienung vor, indem Sie die Batterien einlegen.
3. Schalten Sie dann das Fernsehgerät ein und wählen Sie im Auswahlmenü den entsprechenden HDMI-Eingang als Eingangssignal aus.

4. Folgen Sie nun den Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Bluetooth-Fernbedienung mit der Android TV Box zu koppeln. Halten Sie dazu die "Home"- und "Rück"-Taste gleichzeitig für 5 bis 15 Sekunden gedrückt, während Sie sich in einer Entfernung von etwa 1 Meter zur Box befinden.

Nach diesen Schritten ist Ihre Android TV Box bereit für den Einsatz.

### 2.1.3 FERNBEDIENUNG

Die im Lieferumfang enthaltene Fernbedienung ermöglicht eine bequeme Bedienung Ihrer DNS:NET TV Box. Sie funktioniert über den Bluetooth-Standard und unterstützt grundlegende Funktionen Ihres Fernsehers, wie das Ein- und Ausschalten, das Anpassen der Lautstärke sowie die Auswahl des TV-Eingangs. Dadurch wird die Nutzung Ihrer TV-Box noch einfacher und komfortabler, da Sie nicht nur die Box selbst, sondern auch Ihren Fernseher mit einer einzigen Fernbedienung steuern können. DNS:NET bietet aktuell drei verschiedene Fernbedienungen bzw. Boxen an: eine Android TV Box, eine Apple TV Box und eine Set-Top-Box.



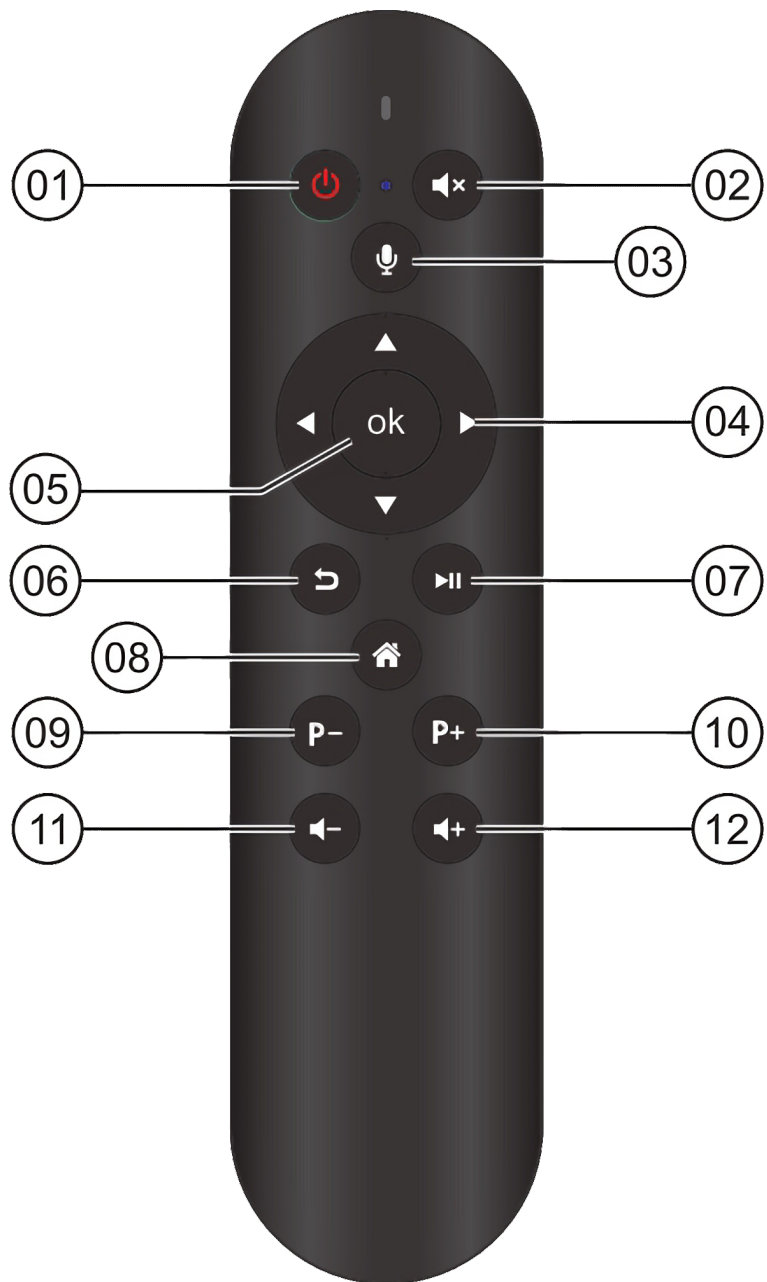
## 2.3.2.1 DNS:NET TV DONGLE - FERNBEDIENUNG

1. Standby/Power
2. Stummschaltung
3. Öffnet Netflix
4. Öffnet Youtube
5. Öffnet Amazon Prime
6. Öffnet die Apps
7. Farbtasten
8. Navigation im Menü
9. Bestätigen - Ok-Taste
10. Lautstärke laut
11. Lautstärke leise
12. Aktiviert die „Hey-Google“ Funktion
13. Sender auf
- 14- Sender ab
- 15 - Numerische Tasten









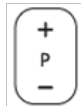
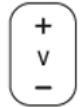






## 2.3.2.2 DNS:NET ANDROID TV BOX - FERNBEDIENUNG

1. Standby/Power
2. Stummschaltung
3. Aktiviert die „Hey-Google“ Funktion
4. Navigation im Menü
5. Bestätigen - Ok-Taste
6. Einen Schritt zurück
7. Start/Pausieren der Wiedergabe
8. Öffnet den Android Home-Bildschirm
9. Kanalwechsel - Sender zurück
10. Kanalwechsel - Sender vorwärts
11. Lautstärke leise
12. Lautstärke laut





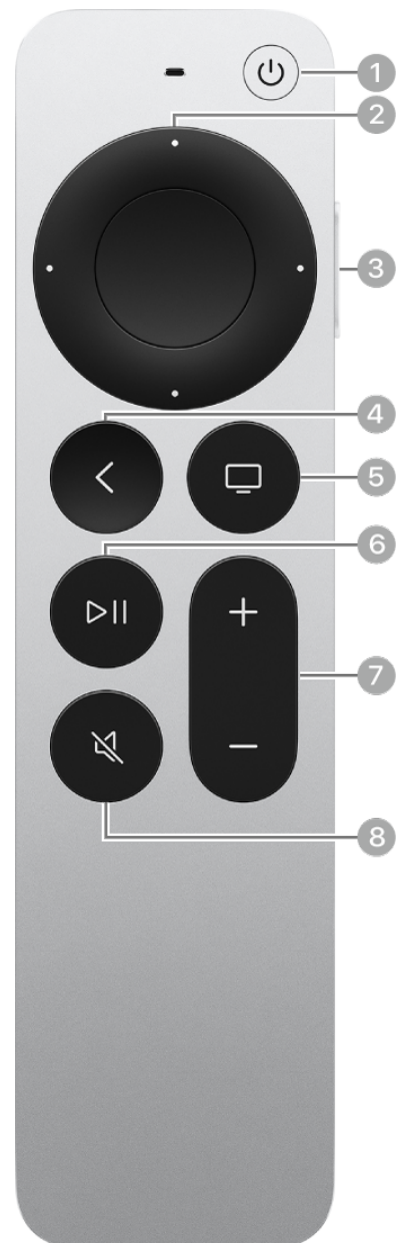
## 2.1.3.3 NOKIA FERNBEDIENUNG (BEISPIEL)

Standby/Power	
Numerische Tasten	1-9
Nach vor- und zurückspringen	
Start/Pausieren der Wiedergabe	
Schneller Rück-/Vorlauf	
Stoppt die Wiedergabe	
Stummschaltung	
Kanalwechsel	
Laustärke laut/leise	
Aktiviert die „Hey-Google“ Funktion	
Öffnet den Android Home-Bildschirm	
Navigation im Menü, sowie die Ok-Taste	
Einen Schritt zurück	
Öffnet das Einstellungsmenü	
Hinzufügen zur Merkliste	



## 2.3.1.4 APPLTV FERNBEDIENUNG

1. Standby/Power
2. Navigation im Menü, sowie die Ok-Taste
3. Aktiviert die „Siri“-Funktion
4. Einen Schritt zurück
5. Öffnet die „Apple-TV“ App
6. Start/Pausieren der Wiedergabe
7. Lautstärke laut/leise
8. Stummschaltung

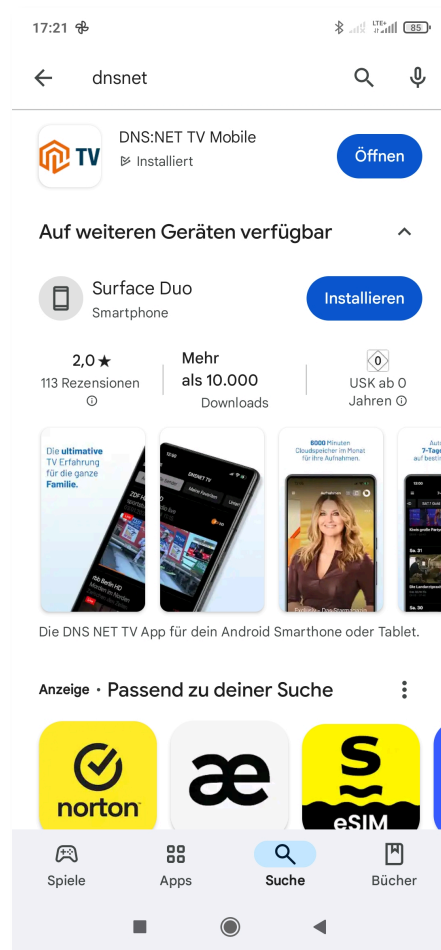
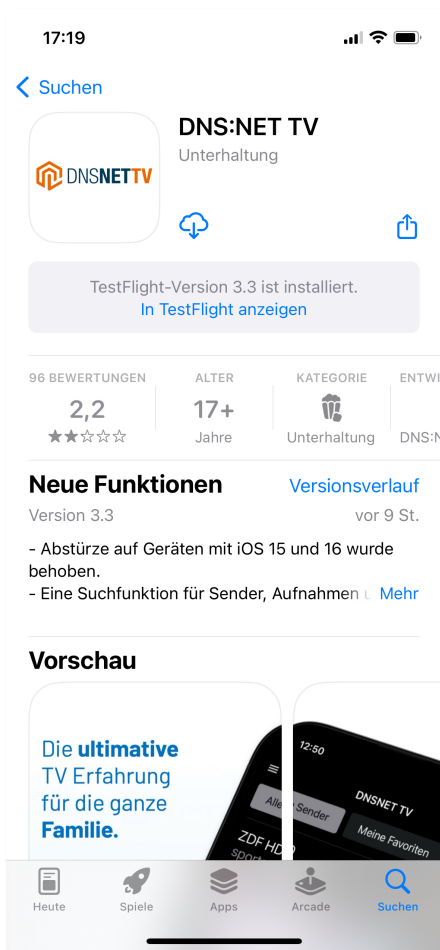


## 2.2 GERÄTE (SMARTPHONES UND TABLETS)

Auf unserer Set-Top-Box ist die DNS:NET TV Anwendung bereits vorinstalliert. Sollten Sie jedoch eine andere Box oder ein mobiles Gerät, wie ein Smartphone oder Tablet, verwenden, müssen Sie zunächst die Software herunterladen und anschließend installieren.

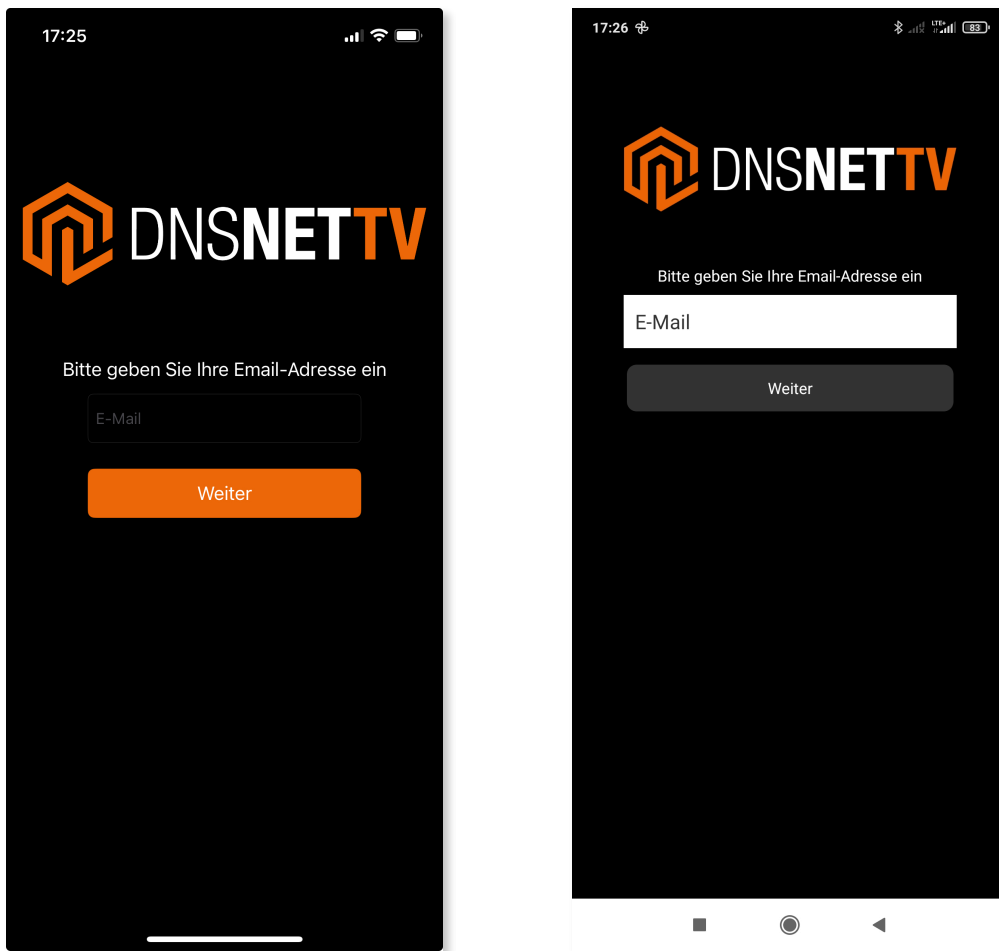
Dieser Prozess ist einfach und umfasst das Suchen der DNS:NET TV App im entsprechenden App Store. Nachdem der Download abgeschlossen ist, befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Installation abzuschließen.

1. Öffnen Sie den App Store auf Ihrem Gerät (Amazon FireTV App-Store, Google Play Store für Android, Apple App Store für iOS) und suchen Sie unsere offizielle App.



2. Tippen Sie auf "Installieren" oder „Herunterladen“.
3. Warten Sie, bis die Installation abgeschlossen ist; dies kann einige Minuten in Anspruch nehmen..

4. Öffnen Sie die App und melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.



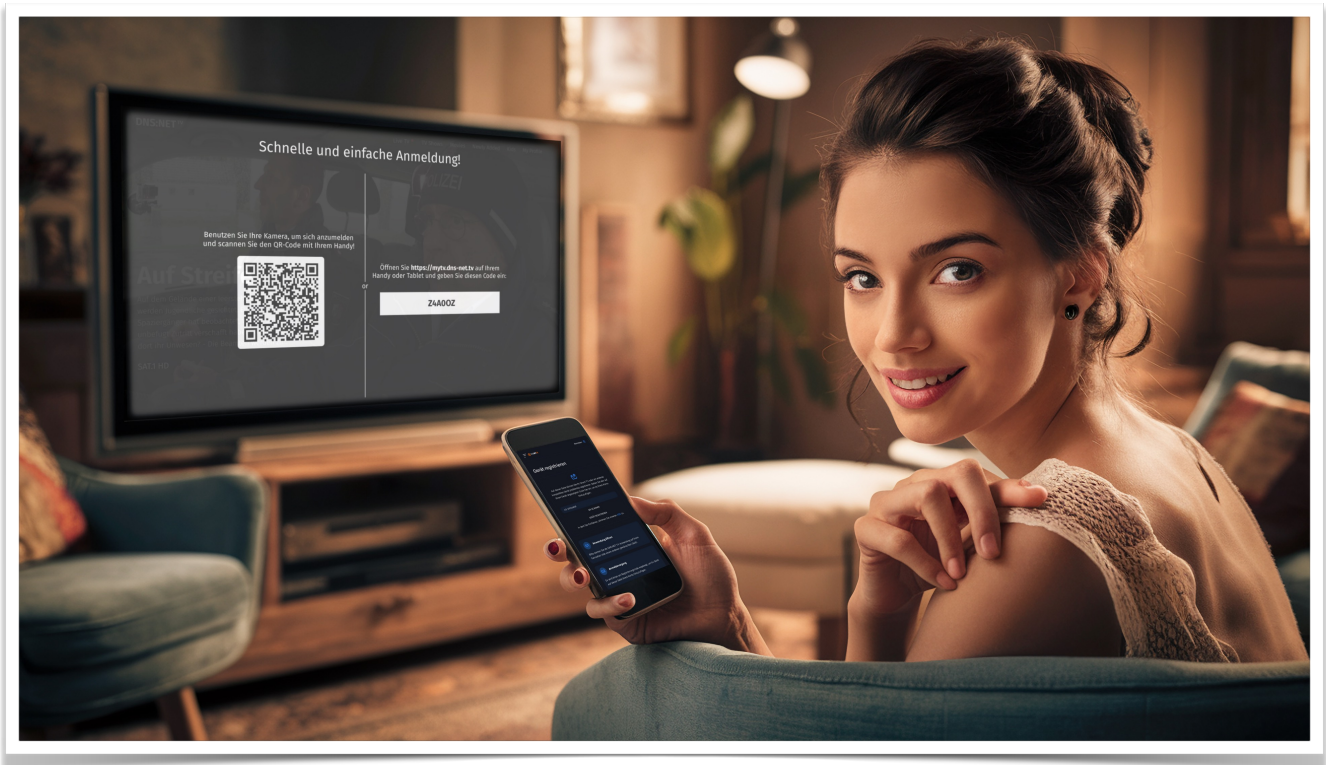
5. Nach der erfolgreichen Anmeldung öffnet sich die Hauptseite mit den zur Verfügung stehenden Sendern.

## 2.3 SET-TOP-BOXEN (ANDROID TV, TVOS)

Die Installation und Einrichtung auf den Set-Top-Boxen verläuft in ähnlicher Weise wie die im vorherigen Abschnitt beschriebene Installation auf mobilen Geräten. Dieser Prozess ist bewusst einheitlich gestaltet, um Ihnen eine konsistente und benutzerfreundliche Erfahrung zu bieten, unabhängig davon, welches Gerät Sie verwenden.

Die vertrauten Schritte erleichtern Ihnen die Einrichtung und ermöglichen einen schnellen Zugang zu unserem vielfältigen Programmangebot, egal ob Sie die DNS:NET TV Anwendung auf einer Set-Top-Box oder einem mobilen Gerät installieren.

1. Navigieren Sie zum App Store auf Ihrem Gerät (Google Play Store für Android TV, Apple TV App Store für tvOS).
2. Suchen Sie nach "DNS-NET TV" mithilfe der Suchfunktion.
3. Wählen Sie unsere offizielle App aus den angezeigten Ergebnissen.
4. Klicken Sie auf "Installieren" oder „Herunterladen“.
5. Warten Sie, bis der Installationsvorgang abgeschlossen ist.
6. Bei der Anmeldung gibt es eine Besonderheit für tvOS und AndroidTV: Neben der direkten Eingabe der Zugangsdaten können Sie sich auch über einen QR-Code und Ihr Smartphone einloggen. Dazu müssen Sie den auf dem TV-Bildschirm angezeigten QR-Code mit Ihrem Smartphone scannen. Dies öffnet eine Webseite auf Ihrem Handy, wo Sie Ihre Zugangsdaten eingeben können. Nach erfolgreicher Anmeldung über das Smartphone wird die TV-App automatisch aktiviert.



Die alternative Anmeldemethode für Set-Top-Boxen vereinfacht den Prozess erheblich, da die Eingabe von Benutzernamen und Passwort mit einer TV-Fernbedienung oft umständlich sein kann. Scannen Sie einfach den QR-Code mit

Ihrem Smartphone und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm. Alternativ haben Sie natürlich auch die Möglichkeit, Ihre Zugangsdaten über die Fernbedienung und einer virtuellen Tastatur einzugeben.

Diese beiden Optionen bieten Ihnen die Flexibilität, die Anmeldung auf die für Sie angenehmste Weise durchzuführen.

7. Nach der Installation und der erfolgreichen Anmeldung öffnet sich das Hauptfenster der Anwendung. Auf der linken Seite befindet sich das Hauptmenü, während im Hintergrund der zuletzt ausgewählte Sender angezeigt wird.



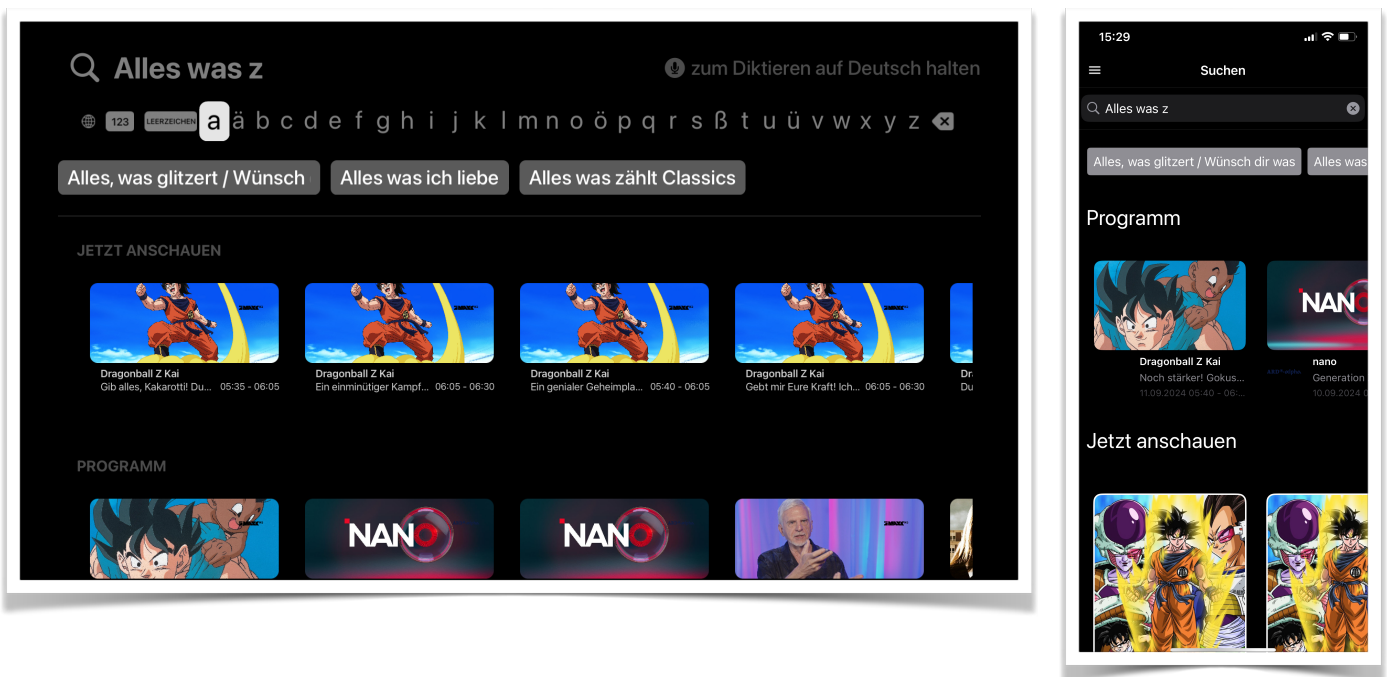
Das Hauptmenü der Anwendung ist in neun übersichtliche Menüpunkte unterteilt, die Ihnen einen schnellen Zugang zu verschiedenen Funktionen ermöglichen. Im nächsten Abschnitt werden wir die einzelnen Menüpunkte im Detail durchgehen, um Ihnen einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Optionen und deren Nutzung zu geben.

# 3. AUFBAU

Die Anwendung umfasst im Wesentlichen neun verschiedene Bereiche, auf die wir an dieser Stelle näher eingehen werden.

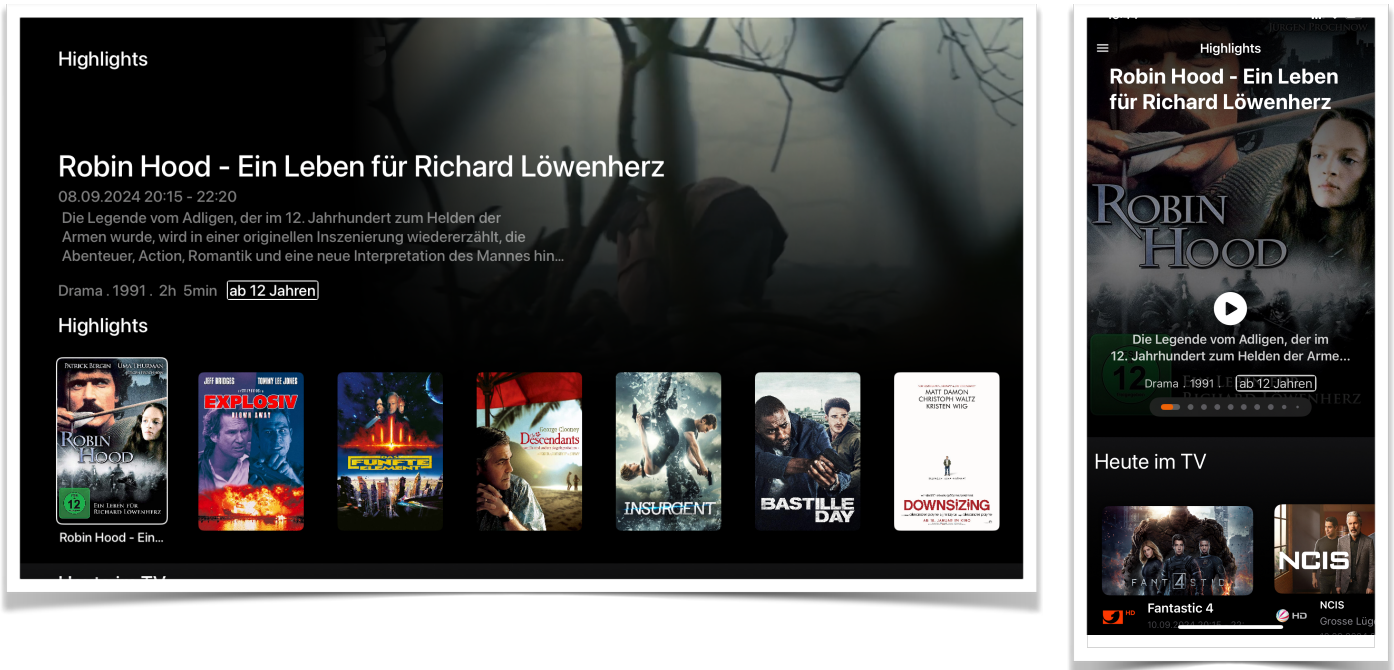
Wir gehen die Menüstruktur dabei Schritt für Schritt von oben nach unten durch, um eine klare und verständliche Navigation zu gewährleisten. Diese Struktur ist nach logischen Gesichtspunkten gegliedert, sodass Sie schnell die gewünschten Funktionen finden.

## 3.1. DIE RUBRIK „SUCHEN“



Über die Suchfunktion können Sie sowohl im aktuell laufenden Programm als auch in den Aufnahmen und dem 7-Tage-Replay alle Sendungen finden, die den eingegebenen Suchkriterien entsprechen. Diese Sendungen können Sie entweder direkt abspielen oder – falls gewünscht – für eine spätere Wiedergabe programmieren. Geben Sie einfach den gewünschten Text in das Suchfeld ein oder diktieren Sie ihn, und lassen Sie sich alle relevanten Informationen zu den passenden Inhalten anzeigen.

## 3.2. DIE RUBRIK „HIGHLIGHTS“



Unter „Highlights“ finden Sie eine Auswahl der besten Sendungen der letzten 7 Tage, die Sie durch einfaches Anklicken direkt abspielen können. Zu jeder Sendung werden Ihnen zusätzliche Details wie das Erscheinungsjahr, das Genre und die Besetzung bereitgestellt.

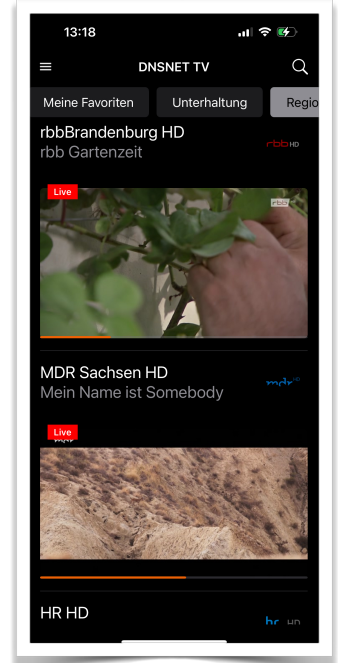
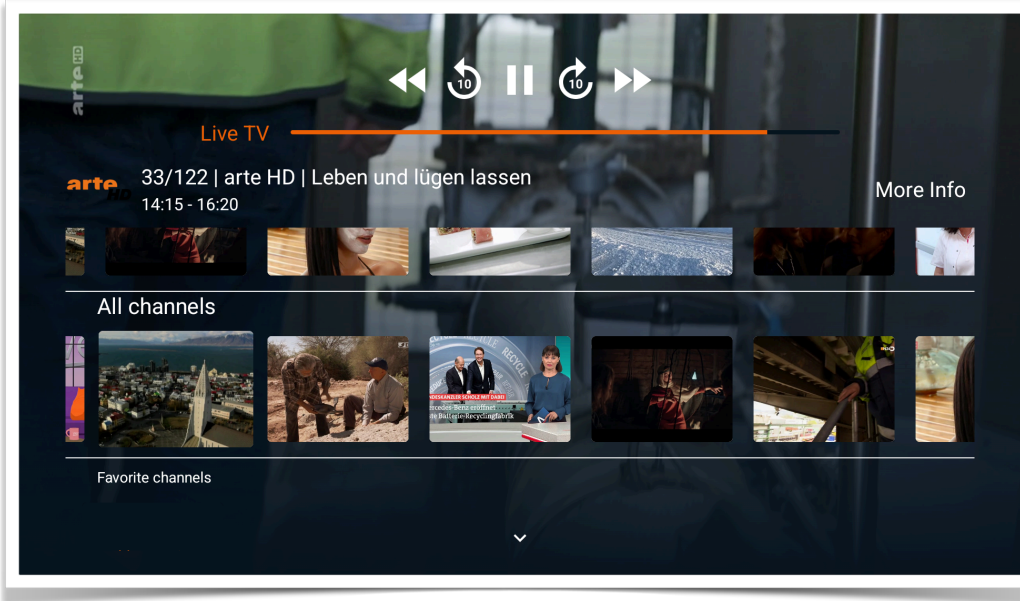
Darunter sehen Sie die TV-Highlights des heutigen Tages. Ein Klick auf den jeweiligen Eintrag bietet Ihnen weiterführende Informationen und die Option, die Sendung aufzuzeichnen.

Unterhalb dieser Rubrik werden die in der vergangenen Woche ausgestrahlten Sendungen übersichtlich nach Genre (Action, Dokumentationen, Drama, Komödie, Krimi, Science-Fiction) präsentiert. Auch hier können Sie die gewünschte Sendung direkt abspielen oder nähere Informationen einholen.

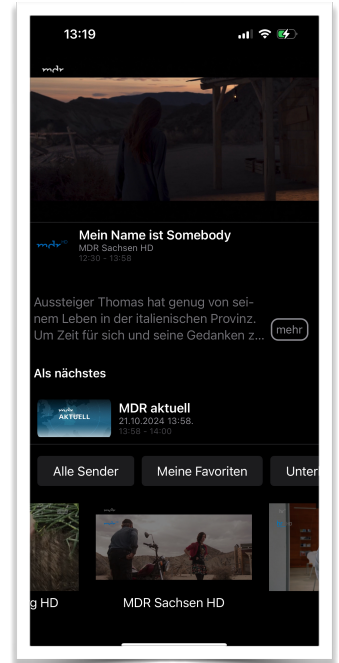
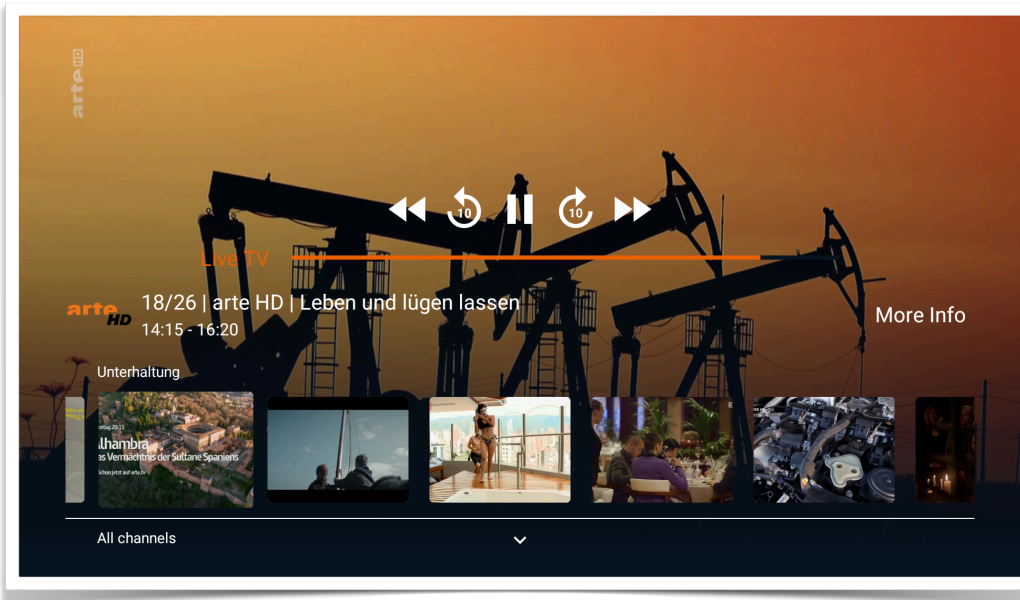
## 3.3. DIE RUBRIK „LIVE TV“

„Live TV“ bildet den zentralen Bestandteil der Anwendung. Hier haben Sie die Möglichkeit, alle aktuell laufenden Sendungen auf einen Blick zu sehen und direkt darauf zuzugreifen.





Aufgrund der Vielzahl an verfügbaren Fernsehsendern sind diese in verschiedene Rubriken unterteilt, was Ihnen eine einfache und schnelle Suche nach Ihrem gewünschten Sender ermöglicht. Zusätzlich können Sie Favoriten anlegen, um schnell auf die Sender zuzugreifen, die Sie am häufigsten sehen.

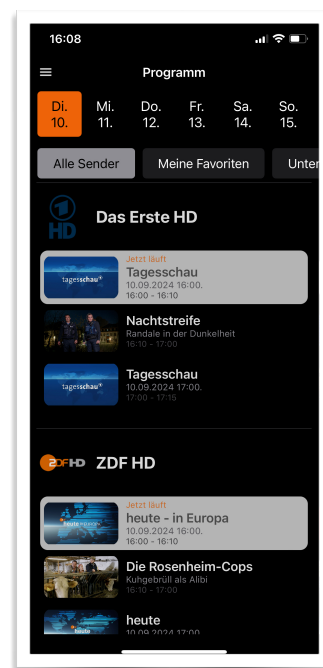
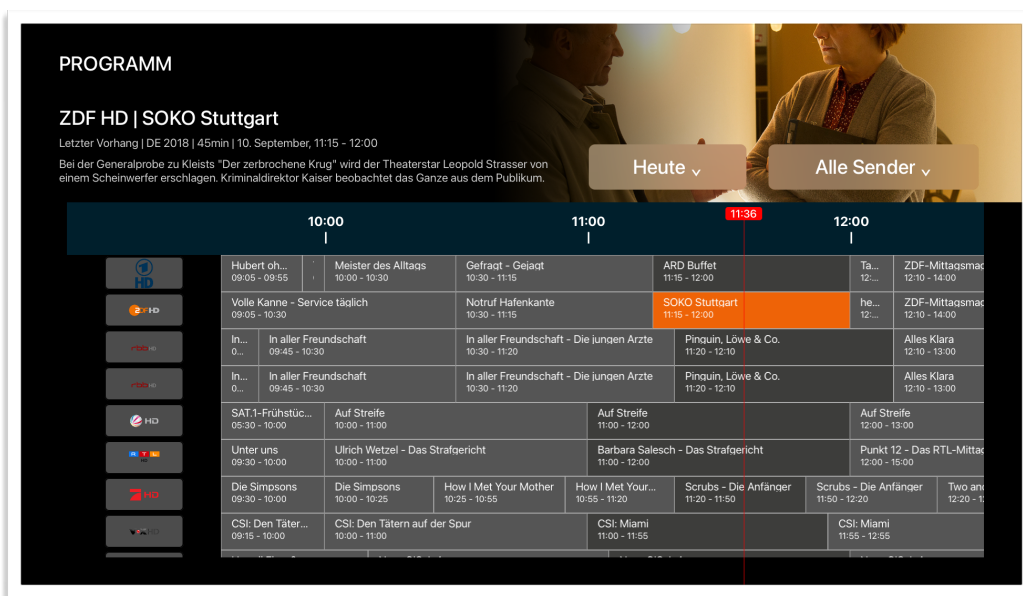


Nachdem Sie den gewünschten Sender ausgewählt haben, wird dieser angezeigt, und

Sie haben die Möglichkeit, in der laufenden Sendung zurückzuspulen, Untertitel einzublenden oder die Live-Übertragung zu verfolgen. Auf mobilen Geräten können Sie zudem in den Vollbildmodus wechseln, um die gesamte Anzeigefläche des Geräts für das Bild zu nutzen.

### 3.4. DIE RUBRIK „PROGRAMM“

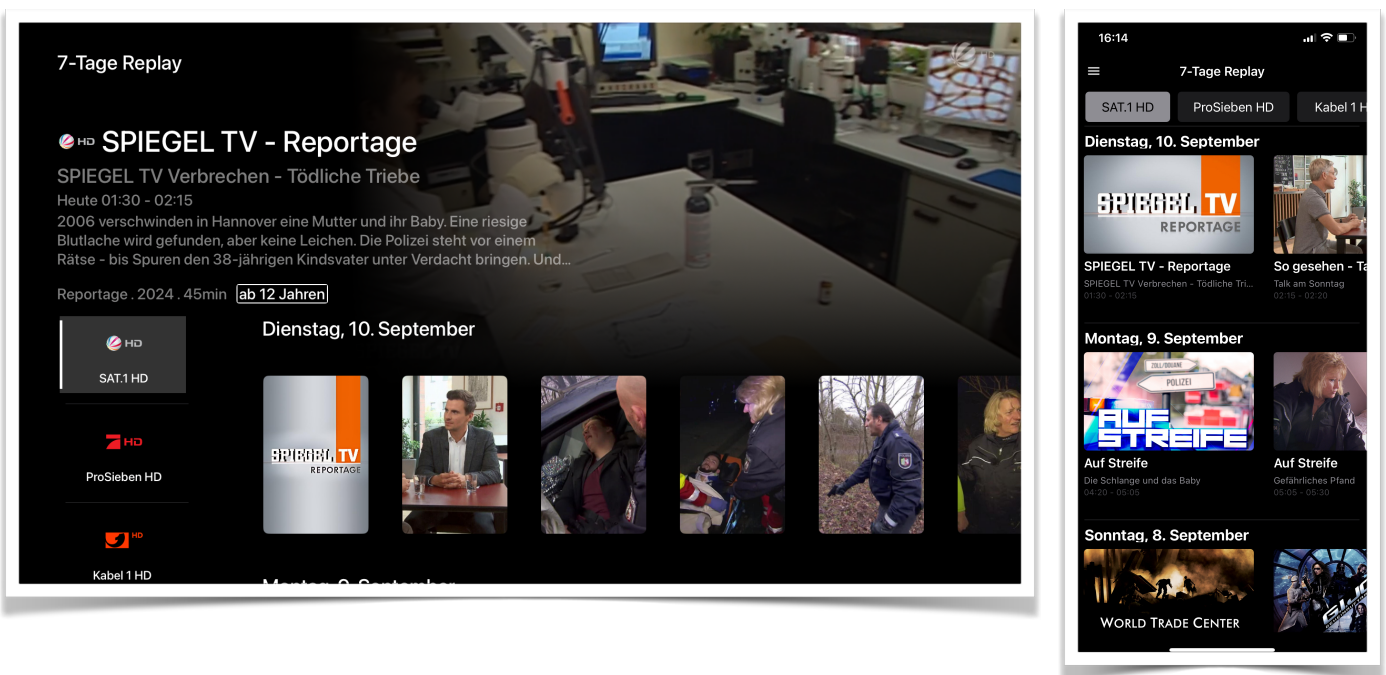
Unter dieser Rubrik finden Sie den elektronischen Programmführer für alle verfügbaren Sender. Dieser zeigt die Programmübersicht der nächsten 6 Tage im Voraus an.



Die Anzeige kann je nach Gerät entweder als Zeitlinie oder als Liste dargestellt werden. Durch Auswahl der jeweiligen Sendung erhalten Sie zusätzliche Informationen und die Möglichkeit, diese aufzuzeichnen.

### 3.5. DIE RUBRIK „7-TAGE REPLAY“

Unter „7-Tage Replay“ finden Sie alle Sendungen, die in den letzten 7 Tagen aufgezeichnet und Ihnen zur Verfügung gestellt wurden. Bitte beachten Sie, dass aufgrund lizenzrechtlicher Bestimmungen nicht jede Sendung automatisch aufgezeichnet werden kann. Daher kann es vorkommen, dass einige Sendungen in diesem Bereich nicht verfügbar sind. Individuelle Aufnahmen, die Sie selbst programmiert haben, sind davon nicht betroffen.



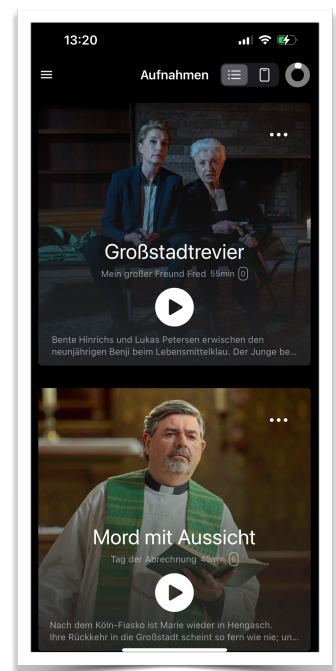
Die Sendungen sind nach Sender kategorisiert und nach Datum sortiert. Nachdem Sie eine Sendung ausgewählt haben, erhalten Sie zusätzliche Informationen darüber und können sie direkt ansehen.

### 3.6. DIE RUBRIK „AUFNAHMEN“

Unter „Aufnahmen“ finden Sie alle von Ihnen zuvor getätigten Aufzeichnungen. Diese sind in unserer Cloud gespeichert, sodass Sie sie auf allen Ihren Geräten zu Hause abspielen können.

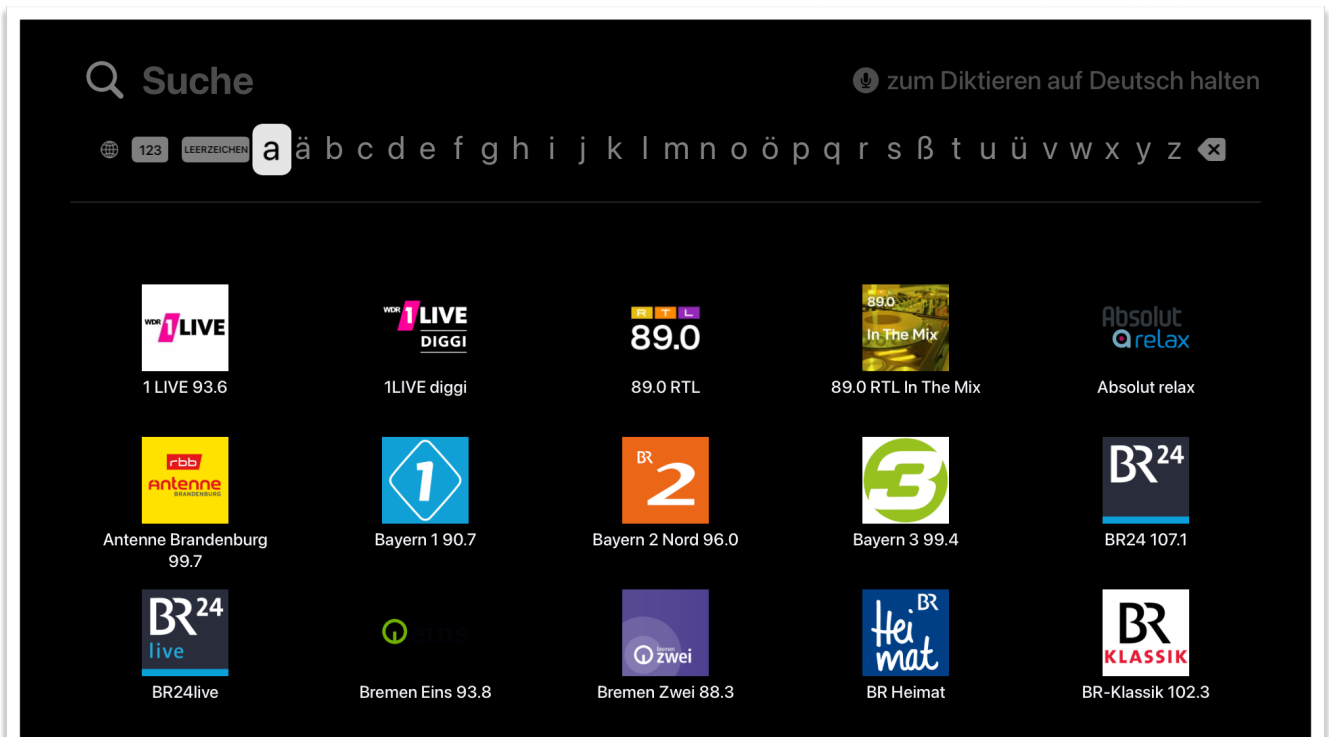
Es besteht auch die Möglichkeit, ältere Aufzeichnungen zu löschen, um Platz für neue Aufnahmen zu schaffen. Der standardmäßig verfügbare Speicher sollte jedoch in der

Regel ausreichend Platz bieten, um Ihre Aufzeichnungen ohne Einschränkungen zu speichern.



### 3.7. DIE RUBRIK „RADIO“

Neben TV bieten wir Ihnen auch die Möglichkeit, auf Ihrer Set-Top-Box Radio zu hören. Unter der Rubrik „Radio“ finden Sie eine umfangreiche Liste deutschsprachiger Radiosender, die Sie nach Belieben abspielen können.



# 4. PVR

Der programmierbare Videorekorder ermöglicht es Ihnen, über 6000 Minuten an Sendungen in unserer Cloud zu speichern. Damit haben Sie die Freiheit, Ihre Lieblingssendungen jederzeit anzusehen.

## 4.1. VORTEILE DES CLOUD-SPEICHERS

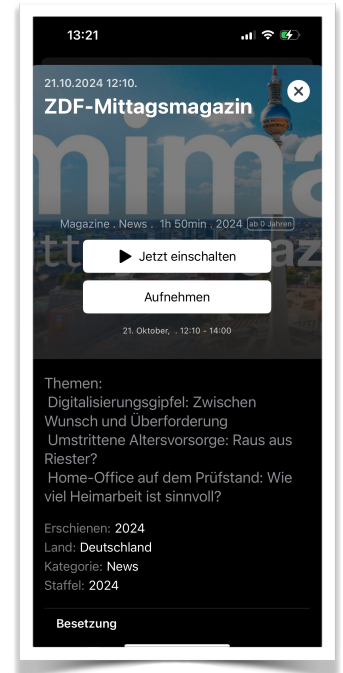
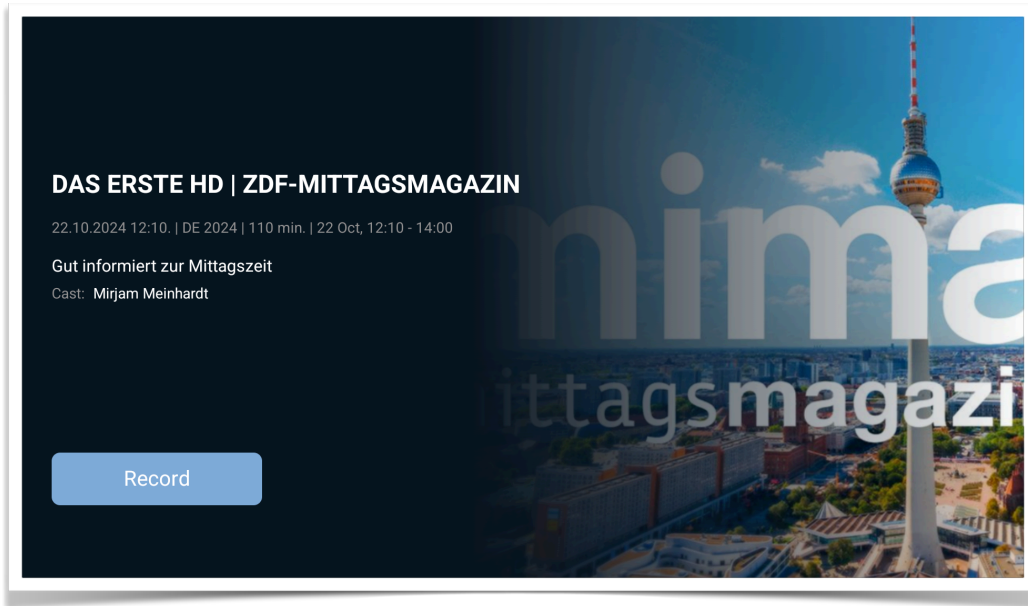
1. **Flexibilität:** Greifen Sie auf Ihre gespeicherten Inhalte von verschiedenen Geräten aus zu.
2. **Platzersparnis:** Keine Notwendigkeit für physische Speichermedien – alles ist sicher in der Cloud gespeichert.
3. **Einfache Verwaltung:** Organisieren Sie Ihre Aufnahmen mühelos und greifen Sie schnell auf Ihre Lieblingssendungen zu.

Bitte beachten Sie, dass aufgrund lizenzrechtlicher Gründe alle gespeicherten Sendungen nach 30 Tagen automatisch gelöscht werden..

## 4.2. AUFNAHMEN ERSTELLEN

Um eine Sendung in unserer Cloud aufzunehmen, stehen Ihnen verschiedene benutzerfreundliche Optionen zur Verfügung. Eine Möglichkeit wäre die Aufnahme Ihres Live-Programms direkt über die Programminformation. Sie wählen einfach die Option „Weitere Informationen“ aus und klicken dann auf „Aufnahme“. Es ist besonders nützlich, wenn Sie spontan eine Sendung aufnehmen möchten, die gerade läuft.

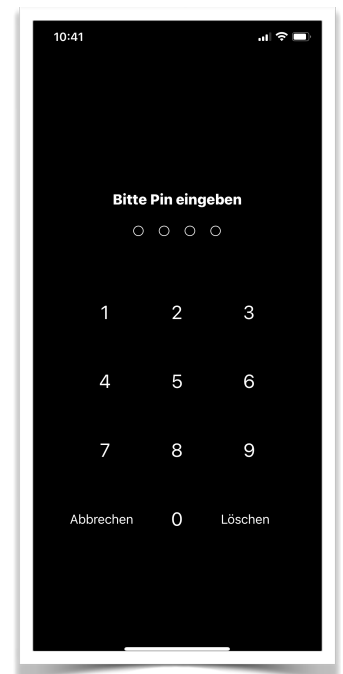
Alternativ besteht die Option, die Aufnahme über die Programmübersicht zu planen. Klicken Sie auf das Programm und wählen Sie die gewünschte Sendung mit der "OK"-Taste aus. Bitte bestätigen Sie die Option „Aufnahme“. Es ist möglich, Aufnahmen bereits im Voraus zu planen, so dass Sie keine wichtigen Sendungen mehr verpassen und Ihre Zeit optimal nutzen können..



Neben der Aufnahme werden auch sendungsspezifische Informationen automatisch gespeichert, sodass Sie stets einen Überblick über die Inhalte haben, die Sie aufgezeichnet haben. So bleibt alles übersichtlich und leicht zugänglich!

Die aufgezeichneten Sendungen befinden sich dann, wie in Kapitel 3.6 beschrieben, unter dem Abschnitt „Aufnahmen“. Dort haben Sie die Möglichkeit, diese anzusehen und sie bei Bedarf wieder zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, Ihre Mediathek effizient zu verwalten. Nutzen Sie also das volle Potential Ihrer Aufnahmemöglichkeiten und nutzen Sie das Beste aus Ihrem Fernseherlebnis!



# 5. FSK PIN

Der FSK-Pin ist ein wichtiger Bestandteil des Jugendschutzsystems für unser IPTV-Angebot. Dieser vierstellige Zahlencode dient dazu, den Zugang zu Sendungen mit Altersbeschränkungen zu kontrollieren.

## WICHTIGE MERKMALE DES FSK-PINS:

1. Er besteht aus einer vierstelligen Zahlenkombination
2. Wird per E-Mail an den Haushalt zugesandt
3. Muss bei Sendungen mit FSK 16 oder höher eingegeben werden

## VERWENDUNG DES FSK-PINS:

Wenn Sie eine Sendung auswählen, die eine Altersfreigabe ab 16 Jahren oder höher hat, werden Sie automatisch aufgefordert, den FSK-Pin einzugeben. Dies stellt sicher, dass nur berechtigte Zuschauer Zugriff auf altersbeschränkte Inhalte erhalten.

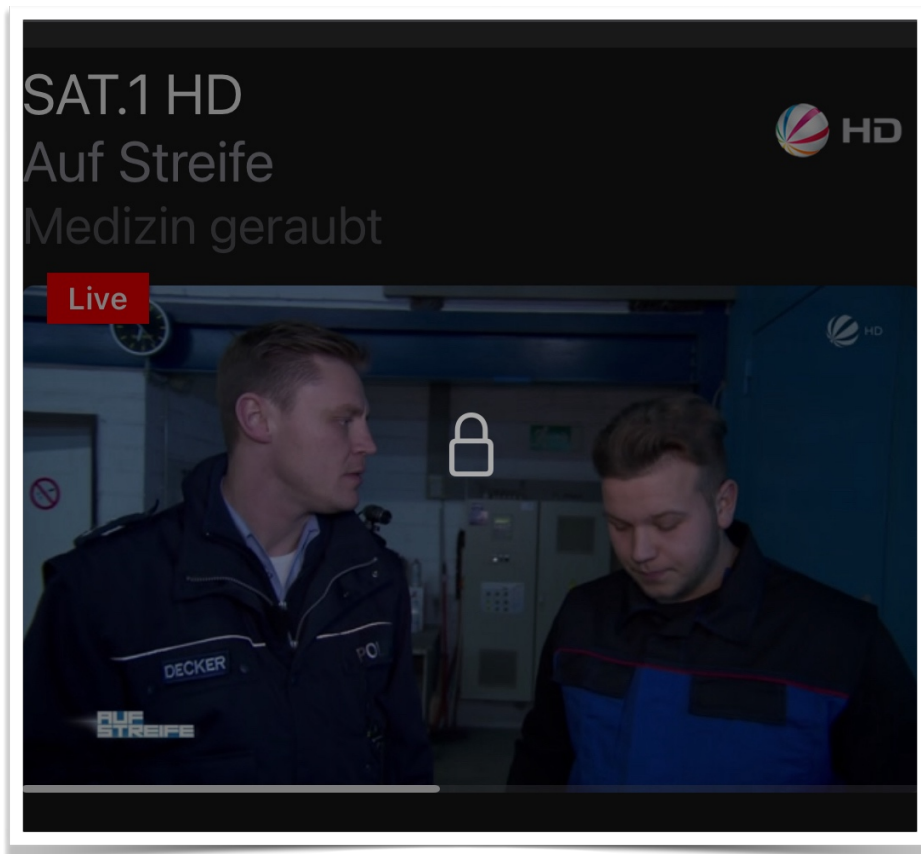
**Sicherheitshinweis:** Bewahren Sie den FSK-Pin sorgfältig auf und geben Sie ihn nicht an Unbefugte weiter. Dies gewährleistet, dass der Jugendschutz in Ihrem Haushalt effektiv funktioniert.

Falls Sie Ihren FSK-Pin vergessen oder verlegt haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Wir können Ihnen einen neuen Pin zusenden, um sicherzustellen, dass Sie weiterhin alle Funktionen unseres IPTV-Dienstes nutzen können.

# 6. FRAGEN

Dieser Abschnitt widmet sich den häufig auftretenden Fragen zur Anwendung. Hier finden Sie detaillierte Erläuterungen zu den gängigsten Nutzeranfragen, um Ihnen einen umfassenden Überblick und schnelle Lösungen zu bieten.

1. Einige Sender sind grau hinterlegt und die Anwendung sagt, dass Sie diese nicht sehen dürfen.



Dies hängt mit der Unterscheidung zwischen OTT-fähigen und nicht-OTT-fähigen Kanälen zusammen.

OTT steht für "Over The Top" und bezeichnet Inhalte, die über das offene Internet außerhalb des Heimnetzwerks empfangen werden können. In unserem Angebot



umfasst dies das gesamte Portfolio der öffentlich-rechtlichen Sender.

Alle anderen Sender, die nicht OTT-fähig sind, können ausschließlich innerhalb unseres bereitgestellten Netzwerks empfangen werden. Diese Einschränkung basiert auf lizenzrechtlichen Vereinbarungen und technischen Gegebenheiten.

2. Das Bild friert häufig ein, oder die Auflösung wird ständig herunter geregelt.

Wenn Sie bei der IPTV-Nutzung feststellen, dass die Wiedergabe häufig stockt oder das Bild gelegentlich einfriert, liegt die Ursache meist in einer instabilen oder gestörten Netzwerkverbindung zwischen Ihrem WLAN-Router und dem IPTV-Empfangsgerät.

Durch folgende Maßnahmen können Sie die Verbindungsqualität erheblich verbessern und somit ein reibungsloses IPTV Ergebnis genießen.

### **Optimierung der WLAN-Verbindung:**

1. Positionieren Sie Ihr IPTV-Gerät näher am WLAN-Router.
2. Entfernen Sie mögliche Störquellen zwischen Router und Empfangsgerät.
3. Priorisieren Sie Ihr Fernsehgerät in den Routereinstellungen (z.B. Fritz!Box) unter „Heimnetz“, entweder „WLAN“ oder „LAN“, damit der IPTV-Traffic das Gerät jederzeit erreicht.

### **Wechsel zu einer Kabelgebundenen Verbindung**

1. Verwenden Sie, wenn möglich, eine direkte LAN-Verbindung.
2. Ein Netzkabel bietet in der Regel eine stabilere und schnellere Verbindung als WLAN.

3. Nach dem Neustart wird angezeigt, dass ein unerwarteter Fehler aufgetreten ist.

Gelegentlich tritt bei Android-basierten Set-Top-Boxen ein Verbindungsfehler auf, insbesondere wenn das Gerät aus dem Ruhezustand erwacht. In solchen Fällen kann es vorkommen, dass die Internetverbindung noch nicht vollständig hergestellt.

In diesem Fall sollten Sie nach kurzer Zeit auf "Erneut versuchen" klicken. Sollte dies nicht helfen, kann ein Neustart der Anwendung erforderlich sein.

Es ist wichtig zu beachten, dass dieses Problem bei neueren Android-Versionen seltener auftritt als bei älteren Builds, da kontinuierliche Verbesserungen des Betriebssystems dazu beitragen, solche Verbindungsprobleme zu reduzieren.

4. Sobald ich auf meinem Android Gerät die Anwendung starte beendet diese sich diese sofort.

Wenn Sie auf Ihrem Android-Gerät eine Anwendung öffnen und diese sich umgehend wieder schließt, kann dies frustrierend sein. Dieses Verhalten tritt gelegentlich nach einem Software-Update auf.

In vielen Fällen lässt sich das Problem durch das Löschen des App-Caches beheben. Folgen Sie diesen Schritten:

1. Öffnen Sie die "Einstellungen" Ihres Android-Geräts
2. Tippen Sie auf "Apps" oder „Anwendungen“
3. Wählen Sie "App verwalten" oder "Alle Apps“
4. Suchen und tippen Sie auf die betroffene App
5. Gehen Sie zu "Speicher" oder "Speicher & Cache“
6. Tippen Sie auf "Cache leeren" oder "Daten löschen."

5. Es fehlen Sender und ich empfangen scheinbar nur die Öffentlich Rechtlichen.

Wenn Sie feststellen, dass Sender fehlen oder Sie nur öffentlich-rechtliche Programme empfangen können, folgen Sie bitte diesen Schritten:

1. Überprüfen Sie Ihre Paketbuchungen

Loggen Sie sich dazu in Ihr Kundenportal ein.

Kontrollieren Sie, ob die gewünschten Pakete korrekt abonniert sind.

2. Aktivieren Sie Ihr Paket:

Öffnen Sie zuerst die Anwendung auf ihrem Gerät.

Navigieren Sie danach im Seitenmenü zu den Einstellungen und wählen den Bereich „Paket Aktivieren“ aus.

Geben Sie hier Ihren Aktivierungs-Code (Voucher) ein.

6. Ich möchte mich einloggen, aber es erscheint folgende Fehlermeldung:

„Sie sind bereits auf mehr als xx TV-Geräten oder xx Smartphones angemeldet. Möchten Sie weitere Endgeräte hinzufügen, melden Sie sich bitte im Kundenportal.“

Diese Meldung weist darauf hin, dass Sie die maximale Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Geräte erreicht haben. Um dieses Problem zu lösen, haben Sie zwei Möglichkeiten:

1. Sie können sich von einem Gerät abmelden, das Sie nicht mehr aktiv nutzen. Dies ermöglicht Ihnen, sich auf einem neuen Gerät anzumelden, ohne die Gesamtzahl zu überschreiten.
2. Es besteht die Option, die Anzahl der erlaubten Empfangsgeräte in Ihrem Kundenportal zu erhöhen. Beachten Sie jedoch, dass diese Erweiterung möglicherweise mit zusätzlichen Kosten verbunden ist. Wählen Sie die für Sie passende Lösung, um weiterhin unser Angebot optimal nutzen zu können.

7. Meine Aufnahmen verschwinden nach einiger Zeit, was ist da nicht richtig?

Nach Ablauf von 30 Tagen werden die Aufnahmen automatisch aus dem System gelöscht. Diese Maßnahme ist notwendig, da aus lizenzrechtlichen Gründen bestimmte Aufnahmen nach einer festgelegten Dauer entfernt werden müssen.

8. Die Anwendung scheint nicht mehr zu reagieren.

Wenn die Anwendung nicht mehr reagiert oder abgestürzt ist, kann dies in seltenen Fällen auf eine Überlastung des Speichers oder des Prozessors zurückzuführen sein. In einem solchen Fall trennen Sie bitte die Box vom Stromnetz und starten Sie sie erneut. Dies kann oft helfen, das Problem zu beheben und die Anwendung wieder funktionsfähig zu machen.

9. Auf meinem SONY-Fernseher wird die Anwendung nicht gestartet.

Um eine stabile Netzwerkverbindung zu gewährleisten, sollte diese fest im Router (z.B. Fritz!Box) eingetragen werden. In den Netzwerkeinstellungen können Sie Geräte mit einem bestimmten WLAN-Kanal verknüpfen, indem Sie die IP-Adresse des Geräts sowie die zugehörige MAC-Adresse hinterlegen.

10. Die Box reagiert sehr langsam.

Es kann sein, dass im Hintergrund gerade ein Firmware-Update durchgeführt wird. Bitte warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es dann erneut. In der Regel sollte das Update in kurzer Zeit abgeschlossen sein, sodass Sie die Anwendung wieder nutzen können.

11. Apps von Drittanbietern funktionieren nicht richtig.

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an den Anbieter dieser Anwendungen.