

FRAGEN ZU ALLGEMEINEN THEMEN

1. Was genau ist schlau.com IPTV?

schlau.com IPTV ist ein ortsunabhängiges Fernsehen im heimischen WLAN/LAN, das über eine webbasierte App, einen Webbrowser oder die mitgelieferte SET-TOP-BOX betrieben werden kann. Neben Live-Fernsehen haben Sie direkten Zugriff auf Videotheken, Mediatheken und weitere Applikationen.

2. Wie kann ich schlau.com IPTV auf dem Fernseher nutzen?

Auf dem Fernseher kann schlau.com IPTV über die SET-TOP-BOX empfangen werden, die Ihnen bei Buchung von schlau.com automatisch mitgeliefert wird. Voraussetzung ist, dass die SET-TOP-BOX mit dem Fernseher und dem heimischen schlau.com Internet verbunden ist. Um auch die Aufnahme- und Pausen-Funktion nutzen zu können, muss ein USB-Speicherstick an die SET-TOP-BOX angeschlossen werden.

3. Wie kann ich schlau.com IPTV auf mobilen Endgeräten nutzen?

Neben dem Fernseher können Sie schlau.com IPTV auch auf mobilen Endgeräten genießen. Über Ihr heimisches Internet werden Programme dorthin übertragen, wo Sie fernsehen möchten z. B. auf Ihr Tablet im Wohnzimmer, auf Ihr Smartphone in der Küche sowie auf Ihren Laptop im Arbeitszimmer. Das Ganze funktioniert entweder über Ihren Webbrowser auf <https://www.quantum-tv.com/login> oder über die Quantum TV-App. Diese können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen. Auf den mobilen Endgeräten müssen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten einloggen. Diese werden Ihnen per Post nach der Auftragsbestätigung zugesandt.

4. Welche Sender kann ich nutzen?

Die aktuelle Senderliste finden Sie unter:

<https://schlau.com/service/formulare/>

5. Was kostet der Service?

Unsere aktuellen Preise finden Sie unter:

<https://schlau.com/service/formulare/>

6. Kann ich schlau.com IPTV auch unterwegs nutzen (mit 3G/UMTS)?

Die Übertragung des TV-Signals im Mobilfunk-Netz ist aus rechtlichen Gründen nicht möglich. Fernsehen über das mobile Endgerät funktioniert nur im heimischen Netz von schlau.com, wofür Sie einen von schlau.com bereitgestellten Internetzugang benötigen. Sie haben jedoch von unterwegs aus mit der schlau.com IPTV Applikation (Quantum TV-App) Zugriff auf die Elektronische Fernsehzeitung und die Möglichkeit, Aufnahmen auf Ihrer heimischen SET-TOP-BOX zu programmieren. Die App können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen.

7. Kann ich schlau.com IPTV auch im Ausland nutzen?

Die Übertragung des TV-Signals im ausländischen Mobilfunk-Netz ist aus rechtlichen Gründen nicht möglich. Fernsehen über das mobile Endgerät funktioniert nur im heimischen Netz von schlau.com, wofür Sie einen von schlau.com bereitgestellten Internet-Zugang benötigen. Sie können aber im Ausland mit Ihrer schlau.com IPTV/Quantum TV-App das Fernsehprogramm recherchieren und Aufnahmen auf Ihrer SET-TOP-BOX zu Hause programmieren. Die App können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen.

8. Kann ich Sendungen im Originalton hören?

Es gibt die Möglichkeit, bestimmte Sender/Sendungen in der Originalsprache zu schauen. Der Zweikanalton kann über die Schaltfläche „Audiokanal wechseln“ im Sendermenü ausgewählt werden.

9. Kann ich auf mehreren Endgeräten gleichzeitig schlau.com IPTV nutzen?

Ja. Sie können schlau.com IPTV auf bis zu drei Endgeräten gleichzeitig nutzen. Also z. B. parallel am Fernseher über die SET-TOP-BOX, am Laptop über Webbrowser und auf einem iPad über die schlau.com IPTV/Quantum TV-App. Sofern die SET-TOP-BOX eine Aufnahme durchführt, reduziert dies nicht die Anzahl der möglichen Endgeräte.

10. Sind alle Inhalte jugendfrei?

schlau.com hat keinen Einfluss auf die bereitgestellten Inhalte. Diese obliegen dem jeweiligen Inhalte-Anbieter.

11. Kann ich bestimmte Sender für meine Kinder sperren lassen?

Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kinder bestimmte TV-Programme via App oder Webbrowser sehen, dann behalten Sie die Zugangsdaten für schlau.com IPTV für sich und loggen Sie Ihre Kinder nur dann ein, wenn Sie mit den geschauten Programmen vertraut und einverstanden sind.

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

Die mobilen Quantum TV-Applikationen verweisen den Endkunden immer auf die Quantum TV-Webseite. Hintergrund ist, dass mehrere Netzbetreiber wie z. B. schlau.com dieselbe Applikation nutzen. Auf der Webseite wird der Endkunde gebeten, seinen Benutzernamen einzugeben. Daran erkennen wir, welcher Endkunde zu welchem Netzbetreiber gehört. Anschließend gelangt der Endkunde auf die Webseite des jeweiligen Netzbetreibers.

Bei Fragen zu unseren Produkten erreichen Sie unsere Hotlines zu folgenden Zeiten:

Mo –Fr von 7:30 Uhr bis 21 Uhr, Samstags von 8 bis 18 Uhr.

Servicehotline: **0800 000 1225**

Informationshotline unter: **0800 000 1132**

13. Welche anderen Wege zur Kontaktaufnahme gibt es, wenn ich Probleme mit schlau.com IPTV habe?

Sie können uns auch gerne per Mail anschreiben:

info@schlau.com

14. Umfasst schlau.com IPTV auch HD-Sender?

Ja. Im Basispaket sind die öffentlich-rechtlichen Sender in HD-Qualität enthalten. Zusätzlich können Sie das HD-Paket buchen und erhalten weitere, private Sender in HD-Qualität dazu. Diese sind jedoch nur über die SET-TOP-BOX auf Ihrem Fernseher verfügbar.

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

Es gibt das HD-Paket (viele private Sender in HD-Qualität) und verschiedene Sprachen-Pakete (z. B. in Türkisch). Nähere Informationen stehen Ihnen auf unserer Homepage unter <https://schlau.com/service/formulare/> zur Verfügung.

16. Warum sind manche Sendungen, z. B. bei Sport 1, geschwärzt?

Manche Sender haben für einige Sendungen nicht die IPTV Übertragungsrechte.

FRAGEN ZU ZUGANGSDATEN

1. Woher bekomme ich meine Zugangsdaten, um schlau.com IPTV auf meinen mobilen Endgeräten nutzen zu können?

Die Zugangsdaten werden Ihnen per Post nach der Auftragsbestätigung zugesandt.

2. Wie kann ich mein Passwort ändern?

Nähere Informationen zur Passwortänderung finden Sie unter:

<https://schlau.com/service/formulare/>

3. Ich habe mein Passwort verloren – was nun?

Über den Link „Passwort vergessen“ gelangen Sie auf unsere Webseite. Dort werden Sie gebeten, Ihren Benutzernamen einzugeben. Anschließend gelangen Sie auf die Webseite von schlau.com IPTV, wo Sie weitere Informationen zum Zurücksetzen des Passworts erhalten.

Nähere Informationen erhalten Sie unter:

<https://schlau.com/service/formulare/>

4. Wie kann ich meinen Benutzernamen für die Anmeldung bei schlau.com IPTV ändern?

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

FRAGEN ZUR NUTZUNG DER SET-TOP-BOX

1. Ich möchte eine Meldung an den Kundensupport machen. Wo finde ich die Seriennummer meiner SET-TOP-BOX?

Die Seriennummer befindet sich auf der Rückseite des Geräts. Es ist die 16-stellige Nummer, die mit M20 beginnt.

2. Kann ich die Reihenfolge der Sender ändern?

Sie haben die Möglichkeit, eine Lieblingssender-Liste anzulegen und diese auf allen Endgeräten zu nutzen. Damit können Sie Ihre Lieblings-Sender so ordnen, wie es für Sie am besten ist, z. B. einfach über die APP auf Ihrem Smartphone. Danach werden dann auch die Sender auf der SET-TOP-BOX in der gleichen Reihenfolge angezeigt.

3. Wie kann ich meine Lieblingssender auf der SET-TOP-BOX einstellen?

Ihre Lieblingssender können Sie unter Einstellungen/Senderliste einstellen. Durch nochmaliges Aktivieren des bereits gewählten Senders wird der Sender als Lieblingssender deaktiviert.

4. Ich sehe nur noch meine Lieblingssender. Wie komme ich zu allen Sendern zurück?

Wechseln Sie unter Einstellungen/Senderliste auf „Alle Sender“.

5. Wie kann ich Lieblingssender sortieren?

Aktivieren Sie die Sender in der Reihenfolge, in der sie unter dem Menüpunkt „Sender“ erscheinen sollen. Der zuletzt hinzugefügte Lieblingssender erscheint immer ganz unten in der Liste. Oder ändern Sie die Reihenfolge z. B. einfach über die APP auf Ihrem Smartphone. Dort können Sie die Sender verschieben. Danach werden dann auch die Sender auf der SET-TOP-BOX in der gleichen Reihenfolge angezeigt.

6. Diverse Programme werden in der Programmliste nicht angezeigt. Warum?

Prüfen Sie, ob Sie sich nur Ihre Lieblingssender anzeigen lassen. Dies geschieht über den Menüpunkt Einstellungen/Senderliste. Um alle Sender angezeigt zu bekommen, wechseln Sie von der Lieblingssenderliste in „alle Sender“.

7. Was bedeuten die unterschiedlichen Leuchtfarben an meiner SET-TOP-BOX?

Es gibt drei unterschiedliche Farben, die die Kontrollleuchte neben dem Power-Button der Box anzeigt:

Grün – Die Box ist an und bereit, Live TV abzuspielen sowie Sendungen aufzunehmen (direkt und gesteuert über die mobilen Applikationen).

Blau – Die Box ist hier im sogenannten „stand-by“-Modus. In diesem Modus kann kein Live TV abgespielt werden, jedoch können Sendungen aufgenommen werden, die über die Box oder über die mobilen Applikationen zur Aufnahme vorbereitet wurden.

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

8. Wie viele Aufnahmen kann ich parallel auf das Speichermedium aufnehmen?

Aktuell ist es möglich, eine Aufnahme durchzuführen und ein weiteres Programm zu schauen.

9. Es gibt 2 USB-Anschlüsse. Ist es egal, an welchem Anschluss der Stick steckt? Können auch zwei Speichermedien gleichzeitig angeschlossen werden?

Es ist gleichgültig, in welchen Anschluss der Stick gesteckt wird. Es wird aber nur ein Speicher-Stick unterstützt.

10. Kann man aus den mobilen Apps heraus auch Aufnahmen auf der SET-TOP-BOX löschen, z. B. um wieder Speicherkapazität zu schaffen?

Derzeit lassen sich die Aufnahmen nur auf der TV-Box selbst löschen. Sollte das angesteckte USB-Speichermedium nicht mehr genügend Kapazität für eine weitere Aufnahme haben, so erscheint auf den mobilen Apps eine Fehlermeldung in der beschrieben wird, dass die Sendung nicht auf Aufnahme programmiert werden kann.

11. Kann ich auch außerhalb des heimischen Netzwerks eine Aufnahme auf der SET-TOP-BOX mit einem mobilen Endgerät planen?

Ja, das ist möglich. Sie können die App öffnen und sehen die Sender, so dass Sie ein Programm für eine Aufnahme auf der TV-Box speichern können.

12. Meine Aufnahmen sind nicht mehr verfügbar. Was kann ich tun?

Prüfen Sie, ob das USB-Speichermedium noch korrekt angeschlossen ist.

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

Die Aufnahme richtet sich nach den EPG-Daten, 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 abgebrochen.

14. Ich habe eine zweite SET-TOP-BOX. Kann dieses Gerät auch Timeshift und Aufnahmen programmieren?

Aus technischen Gründen ist es heute noch nicht möglich, Aufnahmen mit einer zweiten SET-TOP-BOX zu machen. Sofern ein USB-Medium angeschlossen ist, steht die Timeshift- Funktion aber zur Verfügung.

FRAGEN ZUR NUTZUNG AUF MOBILEN ENDGERÄTEN

1. Mit welchen mobilen Endgeräten kann ich schlau.com IPTV nutzen?

Sie können schlau.com IPTV über eine App mit allen WLAN-/WiFi-fähigen Endgeräten nutzen, die entweder mit iOS von Apple (ab iOS 8) oder Android von Google (ab 4.1.) arbeiten. Alle mobilen Endgeräte, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, können schlau.com IPTV über den Webbrowser (www.quantum-tv.com) empfangen. Versuchen Sie vorrangig, die nativen Applikationen zu nutzen. Diese sind direkt auf die Apple- bzw. Android-Geräte abgestimmt.

2. Wie und wo kann ich die App für iOS (iPhone und iPad) herunterladen?

Sie können die App direkt im Apple App Store herunterladen. Nutzen Sie dazu bitte die Quantum TV-App.

Die Zugangsdaten für den schlau.com IPTV-Service bekommen Sie per Post nach der Auftragsbestätigung zugesandt.

3. Wie und wo kann ich die App für Android-Endgeräte herunterladen?

Sie können die App direkt im Google Play Store herunterladen. Nutzen Sie dazu bitte die Quantum TV-App.

Die Zugangsdaten für den schlau.com IPTV-Service bekommen Sie per Post nach der Auftragsbestätigung zugandt.

4. Hat schlau.com IPTV auch eine App für das Windows 10 Betriebssystem für mobile Geräte?

Aktuell ist das nicht der Fall.

5. Kann ich mit schlau.com IPTV auch Apple AirPlay nutzen?

Nein. Aktuell ist eine Nutzung von Apple AirPlay aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich.

6. Kann ich mit schlau.com IPTV auch Chromecast nutzen?

Nein. Aktuell ist eine Nutzung von Google Chromecast aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich.

7. Kann ich schlau.com IPTV auch auf einem iPod nutzen?

Ja. Sie können einen iPod touch nutzen, wenn Sie mit dem Gerät eine Internetverbindung per WLAN/WiFi im heimischen schlau.com-Internet haben.

8. Ich vermisse den einen oder anderen Sender in der Senderliste. Weshalb ist das so?

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

9. Die Möglichkeit, von einer mobilen App die Aufnahme auf der TV-Box zu planen, funktioniert nicht. Wieso?

Bitte stellen Sie sicher, dass die TV-Box angeschaltet ist und ein Speichermedium an die Box angesteckt und formatiert ist.

10. Kann ich TV-Programme direkt auf einem mobilen Endgerät aufnehmen und abspielen?

Dies ist derzeit aus lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich. Aufnahmen können zwar über mobile Endgeräte (App oder Webbrowser) programmiert werden. Sie werden aber nur auf dem USB-Speichermedium aufgezeichnet, sofern es an der SET-TOP-BOX angeschlossen ist. Folglich können die aufgenommenen Inhalte nur über den an die SET-TOP-BOX angeschlossenen Fernseher angesehen werden.

FRAGEN ZU VERTRAGSBEDINGUNGEN

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

Als Grundvoraussetzung eines guten Empfangs sollte eine Bandbreite von 20 Mbit/s vorhanden sein. Dies entspricht unseren Produkten schlau.com Plus und schlau.com FIT.

2. Was kostet schlau.com IPTV für mich?

Die aktuellen Preise entnehmen Sie bitte den Informationen auf unserer Homepage.

3. Habe ich bei schlau.com IPTV die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Laufzeiten zu wählen?

Die Mindestvertragslaufzeit bei schlau.com IPTV beträgt immer 24 Monate.

4. Welche Kündigungsfristen sind bei schlau.com IPTV zu beachten?

Der Vertrag kann immer mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende gekündigt werden. Die Vertragsverlängerung beträgt 12 Monate nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit.

FRAGEN ZU TECHNISCHEN THEMEN

1. **Meine SET-TOP-BOX startet nicht, was kann ich tun?**

Sollte auch das nochmalige Aus- und Anschalten der SET-TOP-BOX nicht helfen, trennen Sie die Box vom Strom und halten Sie den „Power-Knopf“ vorne an der Box für 10 Sekunden gedrückt, während Sie gleichzeitig den Stecker wieder einstecken.

2. **Die SET-TOP-BOX startet, es ist aber nicht möglich TV zu schauen. Was ist zutun?**

Bitte stellen Sie sicher, dass die SET-TOP-BOX Zugang zum Internet hat.

3. **Meine Bildqualität auf der SET-TOP-BOX ist schlecht, wenn die Box im WLAN-Modus genutzt wird. Woran kann das liegen?**

WLAN/WiFi weist dieselben Übertragungsprobleme auf wie ein Radio. Wenn die Verbindung nicht gut ist, verschlechtert sich die Bildqualität. Versuchen Sie daher, Ihr WLAN/WiFi besser zu positionieren, um eine bessere drahtlose Verbindung zu bekommen. Grundsätzlich empfehlen wir, die SET-TOP-BOX über ein LAN-Kabel anzuschließen.

4. **Kann ich zwischen verschiedenen Bild- bzw. Übertragungsqualitäten wählen?**

Als Kunde, der schlau.com IPTV gebucht hat, erhalten Sie stets die höchste Bild- und Übertragungsqualität.

5. **Bei der Anmeldung am PC/Mac sehe ich die Meldung: „Quantum TV kann nicht auf den Server zugreifen. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.“**

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie Zugang zum Internet haben. Überprüfen Sie auch die Firewall-Konfiguration und geben Sie dort die Internet-Aktivitäten für Quantum TV frei.

6. **Mein Ton funktioniert nicht auf dem PC.**

Bitte überprüfen Sie, ob der Ton auf Ihrem Rechner grundsätzlich funktioniert. Bitte besuchen Sie dazu eine andere Webseite wie beispielsweise youtube.com. Sie können die Lautstärke an Ihrem Endgerät regulieren.

7. **Welche USB-Speichermedien sind für die SET-TOP-BOX geeignet?**

Geeignete USB-Speichermedien sind z. B.:

San Disk Ultra Fit 64GB (SDCZ43-032G-G46)

San Disk Cruzer Fit 64GB (SDCZ33-064G-B35)

Seagate 500GB (SET-TOP-BOX500200)

WD Elements Portable 1TB (wdbu6y0010bbk-05)

WD Elements Portable 2TB (wdbu6y0020bbk-05)

8. Wie kann ich die SET-TOP-BOX von LAN auf WiFi umstellen?

Wählen Sie in den Einstellungen im Hauptmenü der SET-TOP-BOX die Systemeinstellungen aus. Anschließend klicken Sie auf „Netzwerk“ und stellen die Funktion von „LAN“ auf „WiFi“ um. Die TV-Box durchsucht alle verfügbaren WiFi-Netze. Wählen Sie Ihres aus und verbinden Sie sich.

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

Das Speichermedium ist eventuell voll. Bitte löschen Sie entsprechende Aufnahmen von Ihrem Speichermedium, um neue Sendungen aufnehmen zu können. Bitte beachten Sie auch, dass Sie nicht parallel mehrere Sendungen aufnehmen können. Während der Aufnahme einer Sendung können Sie aber trotzdem eine weitere Sendung anschauen.

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

Die Angabe der aktuellen Software-Version finden Sie unter dem Menüpunkt Einstellungen oben rechts.

11. Die SET-TOP-BOX lässt sich nicht bedienen. Was kann ich tun?

Ziehen Sie den Netzstecker für ca. 5 Sekunden und starten Sie die TV-Box anschließend neu. Sollte sie anschließend noch immer nicht funktionieren, führen Sie einen Reset auf Werkseinstellungen durch.

12. 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 unter „Audio & Video“ anpassen.

13. Das USB-Speichermedium für die Aufnahmen wird nicht erkannt. Was kann ich tun?

Die TV-Box formatiert das USB-Speichermedium automatisch. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können Sie alternativ das Speichermedium im Format ext4 formatieren.

14. Wie lange kann ich im Live-TV die Pausen-Funktion nutzen (Timeshift)?

Die Funktion Timeshift zeichnet die Sendung so lange auf, bis die Kapazitätsgrenze des USB-Sticks erreicht ist. Beim Ausschalten der Box oder Umschalten auf einen anderen Sender stoppt Timeshift die Aufzeichnung automatisch.

15. Funktioniert die Timeshift-Funktion auch, wenn ich kein USB-Speichermedium eingesteckt habe?

Nein, ein Speichermedium muss eingesteckt sein, sonst funktioniert die Timeshift-Funktion nicht.