



Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines zu dieser Leistungsbeschreibung	3
Fernsehen: Digital-TV (auch DVB-C, Kabelfernsehen)	4
Allgemeine Beschreibung	4
Mediathek.....	4
Radio	4
Hardware	4
Preise	4
Fernsehen: Good-TV (auch IPTV, Internet-TV).....	6
Allgemeine Beschreibung	6
Erklärung der Funktionen	6
Hardware	6
Preise	7
Internet	9
Allgemeine Beschreibung	9
Sicherheit	9
IP-Adressen / CGNAT	9
Besonderheit beim Internet über das Fernseekabel	9
Besonderheiten beim Internet über Glasfaser.....	9
Hardware	10
eMail-Adressen	10
Preise	10
Festnetztelefonie	12
Allgemeine Beschreibung	12
Gesprächsnachweis.....	12
Rufnummernzuteilung.....	12
Rufnummernportierung.....	12
Kostenschutz	12
Teilnehmerverzeichnis	13
Preise (Abo).....	13

Preise (Gesprächskosten)	13
Kundendienst	14
Preisliste für Dienstleistungen	15
Allgemeine Dienstleistungen	15
Zahlungsverzug	15

Gültig ab 1. Juli 2025

TV-COM AG
Wirtschaftspark 31
9492 Eschen

Tel. +423 377 3880
info@tv-com.li

Allgemeines zu dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung gibt Ihnen einen klaren Überblick über unser Angebot im Bereich Fernsehen, Internet und Telefonie. Sie finden hier Details zu Funktionen, Preisen und technischen Anforderungen. Falls Sie Fragen haben, steht unser Kundenservice Ihnen gerne zur Verfügung.

- Diese Leistungsbeschreibung richtet sich an Endnutzer im Sinne des Kommunikationsgesetzes KomG sowie sämtlicher damit verbundenen Verordnungen.
- Gewerbliche Benutzer können von uns massgeschneiderte und individuelle Angebote erhalten.
- Viele Produkte sind auch im Bündel erhältlich und sind dadurch günstiger. Bei Fragen dazu stehen wir gerne zur Verfügung.
- Bitte beachten Sie auch unsere regelmässigen Aktionen.
- Benötigen Sie Hilfe bei der Installation? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir helfen gerne.
- Sämtliche genannten Preise beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.
- Dorfnetz ist eine Marke der TV-COM AG. Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument TV-COM verwendet.
- Alle genannten Preise sind inklusive gesetzlicher MwSt.

Die TV-COM AG behält sich das Recht vor, dieses Dokument bei Bedarf jederzeit zu aktualisieren oder anzupassen, insbesondere bei Änderungen technischer Standards, regulatorischer Vorgaben oder Angebotsinhalten. Es gilt jeweils die letzte veröffentlichte Version.

Fernsehen: Digital-TV (auch DVB-C, Kabelfernsehen)

Allgemeine Beschreibung

TV-COM ermöglicht Ihnen TV-Zugang über das Fernsehkabel im Netz der TV-COM sowie auf dem Glasfasernetz der LKW. Voraussetzung für die Nutzung digitaler Programme ist ein DVB-C-taugliches Endgerät. Die Nutzung des Kabel-TV-Anschlusses ist ausschliesslich auf den Haushalt des Kunden beschränkt.

TV-COM kann weder Rechtzeitigkeit, Richtigkeit noch Vollständigkeit der im EPG (Electronic Program Guide) verfügbaren Informationen gewährleisten.

TV-COM behält sich vor, das Senderangebot und/oder einzelne Funktionen wie insbesondere HD, unterstützte Sender, EPG oder Mediathek jederzeit zu ändern. Sie anerkennen, dass die Inhalte, die durch TV-Dienste zur Verfügung gestellt werden, ganz oder teilweise immaterialgüterrechtlich geschützt sind.

Die jeweils gültige< Senderliste wird auf der Homepage veröffentlicht.

Mediathek

Viele Sender bieten eine Mediathek mit kostenlosen Inhalten an. Die Verfügbarkeit einzelner Sendungen kann aufgrund von Lizenzrechten eingeschränkt sein. Voraussetzung ist ein HbbTV-kompatibles Gerät.

Radio

Derzeit werden auch Radiosender übertragen (via UKW und DVB-C). TV-COM behält sich vor, die Verbreitung der Radiosender jederzeit ganz oder teilweise einzustellen.

Hardware

Je nach Standort, Grösse des Gebäudes und Netzanschluss ist ein Hausverstärker (im TV-COM-Netz) oder eine Node (im Glasfasernetz) notwendig. Teilweise reicht ein Gerät pro Gebäude. In vielen Gebäuden ist dies bereits installiert. Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf, um mehr Infos dazu zu erhalten.

Für den Konsum der Fernsehsender ist lediglich ein handelsübliches Fernsehgerät notwendig, welches DVB-C unterstützt. Die Geräte unterscheiden sich sehr in den angebotenen Zusatzfunktionen. Lassen Sie sich dazu in einem Fachgeschäft in der Region beraten, damit Sie ein Gerät haben, welches Ihren persönlichen Bedürfnissen entspricht.

Die Anzahl der angeschlossenen Endgeräte wird nicht begrenzt.

Preise

Als Einzelprodukt

Digital-Fernsehen im Netz der TV-COM AG:	CHF	25.50 / Monat
Digital-Fernsehen im Glasfasernetz der LKW:	CHF	45.45 / Monat

Als Zusatzoption mit Internet

Digital-Fernsehen im Paket mit Internet	CHF	20.00 / Monat
---	-----	---------------

Paketpreis mit 1 Festnetzrufnummer

im Netz der TV-COM AG:	CHF	46.50 / Monat
im Glasfasernetz der LKW:	CHF	51.45 / Monat

Sämtliche Preise beinhalten die gesetzlichen Urheberrechtsgebühren (GT1) von CHF 2.53.

Die Preise richten sich nur an private Nutzer. Kommerzielle Nutzer (Hotels, Altersheime, etc.) erhalten von uns ein individuelles Angebot.

Die Verrechnung erfolgt im Voraus.

Fernsehen: Good-TV (auch IPTV, Internet-TV)

Allgemeine Beschreibung

TV-COM ermöglicht Ihnen TV-Zugang via Internet im Netz der TV-COM sowie über das Glasfasernetz der LKW. Voraussetzung für die Nutzung von Good-TV ist am Nutzungsstandort ein Internetanschluss in genügender Geschwindigkeit (>25 Mbit), sowie ein Endgerät, um die Bild- und Tonabgabe zu gewährleisten. Die Nutzung von Good-TV ist ausschliesslich auf den Haushalt des Kunden beschränkt. Geografisch können die Apps in Liechtenstein und in der Schweiz genutzt werden.

TV-COM kann weder Rechtzeitigkeit, Richtigkeit noch Vollständigkeit der im EPG (Electronic Program Guide) verfügbaren Informationen gewährleisten. TV-COM behält sich vor, das Senderangebot und/oder einzelne Funktionen wie insbesondere HD, unterstützte Sender, EPG oder Timeshift, Aufnahme und Replay jederzeit zu ändern. Sie anerkennen, dass die Inhalte, die durch TV-Dienste zur Verfügung gestellt werden, ganz oder teilweise immaterialgüterrechtlich geschützt sind.

Die jeweils gültige Senderliste wird auf der Homepage veröffentlicht.

Pro Abonnement werden maximal 5 Endgeräte unterstützt.

Erklärung der Funktionen

LiveTV: Direktübertragung des aktuellen Programms.

Catchup/Timeshift: Zeitversetztes Fernsehen bis zu 7 Tage rückwirkend (je nach Sender)

Aufnahme: 600 Stunden Speicherkapazität pro Kunde, erweiterbar auf 1000 Stunden.

Überspringen: Bei Sendern, welche diese Funktion unterstützen, kann die Werbung komplett übersprungen werden. Es sind dafür höhere Urheberrechtsgebühren fällig (GT12b).

Hardware

Unsere App ist auf vielen Smart-TVs, Streamingboxen, Smartphones und Tablets verfügbar:

- AndroidTV- oder GoogleTV-basierte Fernsehgeräte (Sony, TCL, Philipps, Sharp, etc.)
- AndroidTV- oder GoogleTV-basierte Streamingboxen
- Samsung Tizen
- LG WebOS
- Android Handys / Tablets
- iPhone

Wenn Sie nicht sicher sind, lassen Sie sich beim Kauf des Gerätes im App-Store zeigen, ob die Good-TV-App aus der Schweiz im Store verfügbar ist. Die Geschwindigkeit der Software und Bedienbarkeit hängt sehr vom einzelnen Gerät ab. Es empfiehlt sich, ein leistungsstärkeres Gerät einem günstigen vorzuziehen.

Falls keine compatible Hardware verfügbar ist, kann von uns auch eine Box zur Verfügung gestellt werden. Das Gerät wird mittels HDMI-Kabel mit einem handelsüblichen Bildschirm, TV-Gerät, Beamer etc. verbunden. Die Box kann entweder über einen einmaligen Kaufpreis oder eine monatliche Miete von TV-COM bezogen werden.

TIPc9: Das ist eine einfache TV-Box und erlaubt das einfache Fernsehen über LAN und WLAN. Es sind auch ein paar zusätzliche Apps installiert (z.B. Radio). TV-COM behält sich jedoch vor, aus

technischen Gründen die zusätzlichen Apps zu entfernen. Updates können von uns auf der Box installiert werden.

ATV-Box oder AndroidTV-Box: Das ist eine Streamingbox auf Basis von AndroidTV. Im Google Playstore stehen tausende Programme zur Installation bereit, was eine umfangreichere Nutzung der Box ermöglicht (Youtube, Netflix, DAZN, etc.). Die Box kann per LAN oder WLAN genutzt werden. Um in den Genuss von Updates zu kommen, benötigt der Kunde ein Google-Konto muss die Box erfolgreich mit dem Google-Konto verknüpfen. Für die Nutzung der ATV-Box gelten die Nutzungsbedingungen von Google, bitte beachten Sie die entsprechenden Hinweise.

Preise

Abopreis als Einzelprodukt

Good-TV-Abo	LiveTV	CatchUp Aufnahme	Überspringen	Preis
Good-TV Lite	Ja	Nein	Nein	CHF 22.60 / Monat
Good-TV Classic	Ja	Ja	Nein	CHF 25.60 / Monat
Good-TV Top	Ja	Ja	Ja	CHF 34.00 / Monat

Abopreis als Paket mit Internet

Good-TV-Abo	LiveTV	CatchUp Aufnahme	Überspringen	Preis
Good-TV Lite	Ja	Nein	Nein	CHF 15.00 / Monat
Good-TV Classic	Ja	Ja	Nein	CHF 20.00 / Monat
Good-TV Top	Ja	Ja	Ja	CHF 30.00 / Monat

Die Abo-Preise beinhalten die gesetzlichen Urheberrechtesgebühren:

- GT1 (Live) bei allen 3 GoodTV-Abos: CHF 2.53.
- Zusätzlich GT12 (Zeitversetzt) bei allen GoodTV Classic: CHF 2.16.
- Zusätzlich GT12 (Zeitversetzt mit Werbung überspringen) bei GoodTV Top: CHF 7.57.

Optionen

Erweiterung der Aufnahmekapazität auf 1000 Stunden:	CHF	6.50 / Monat
Sprachpaket Englisch:	CHF	7.50 / Monat
Sprachpaket Türkisch:	CHF	13.50 / Monat

Hardware (pro Gerät, nur notwendig, wenn kein Empfangsgerät vorhanden)

TIPc9 TV-Box - Kaufpreis:	CHF	89.90/einmalig
alternativ monatliche Miete	CHF	5.00 / Monat
AndroidTV-Box - Kaufpreis:	CHF	89.90/einmalig
alternativ monatliche Miete	CHF	5.00 / Monat

Garantie auf Hardware:

- Bei Kauf: 24 Monate Bring-In-Garantie (Gerät kann bei uns ausgetauscht werden).

- Bei Miete: während der ganzen Dauer des Good-TV-Abonnements.

Wird die gemietete TV-Box mitsamt der Fernbedienung nicht innert 14 Tagen nach Beendigung des Vertrages retourniert oder ist diese beschädigt, hat TV-COM das Recht, CHF 89.90 pro Gerät zu verrechnen.

Die Preise richten sich nur an private Nutzer. Kommerzielle Nutzer (Hotels, Altersheime, etc.) erhalten von uns ein individuelles Angebot.

Die Verrechnung erfolgt im Voraus.

Internet

Allgemeine Beschreibung

TV-COM verbindet Sie mit dem Internet. Wir bieten hier keine garantieren Bandbreiten an, sondern einen kostengünstigen Zugang zum Internet nach dem Fair-Use-Prinzip. Deshalb sind die angegebenen Bandbreiten die bestmöglichen Leistungen und können nicht gewährleistet werden. Die tatsächliche Internetgeschwindigkeit hängt insbesondere von der Verbindung, der Distanz zur nächsten Ortszentrale, der Qualität der Leitungen, der gleichzeitigen Nutzung von TV-Diensten und anderen Faktoren ab und kann tiefer sein als die angegebene maximale Internetgeschwindigkeit.

TV-COM kann nicht gewährleisten, dass über das Internet übermittelte Informationen den Empfänger erreichen. Der Kunde ist für die notwendige Hardware- und Software-Komponenten, Ihre PC-Konfiguration und die Verkabelung selber verantwortlich. Die Nutzung des W-LANs hängt von den lokalen Bedingungen vor Ort ab. TV-COM kann diesbezüglich keine Garantien und Gewährleistungen abgeben.

Sicherheit

Das Internet ist in der heutigen Zeit nicht mehr wegzudenken. TV-COM stellt Ihnen einen modernen Breitbandzugang zum Internet zur Verfügung. Wir prüfen jedoch nicht, ob die Verbindungen oder Daten auch sicher sind. Der Kunde ist deshalb selber verantwortlich für den Schutz seiner Infrastruktur.

IP-Adressen / CGNAT

Da immer weniger IPv4-Adressen zur Verfügung stehen, steht es TV-COM frei, den Internetzugang via CGNAT zur Verfügung zu stellen. Dabei wird dem einzelnen Kunden keine öffentliche IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Es besteht jedoch die Option, eine öffentliche IP-Adresse zu bestellen.

Besonderheit beim Internet über das Fernsehkabel

Beim Internet über das Kabelfernsehen (DOCSIS) können keine symmetrischen Bandbreiten (Down- und Upload) angeboten werden, auch wenn die Zuleitung zum Gebäude oder zur Wohnung per Glasfaserleitung (LWL) erfolgt. Es richtet sich daher an den privaten Internetbenutzer. Der Betrieb von Servern jeder Art wird hier definitiv nicht unterstützt. Der Vorteil der Lösung ist die Möglichkeit, bestehende TV-Kabel zu nutzen, um den Router anzuschliessen.

Je nach Standort, Grösse des Gebäudes und Netzanschluss ist ein Hausverstärker (im TV-COM-Netz) oder eine Node (im Glasfasernetz) notwendig. Teilweise reicht ein Gerät pro Gebäude. In vielen Gebäuden ist dies bereits installiert. Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf, um mehr Infos dazu zu erhalten.

Besonderheiten beim Internet über Glasfaser

Falls ein Internetanschluss gewünscht wird, welcher direkt an das Glasfasernetz angeschlossen wird, ist eine sogenannte OTO-Dose notwendig. Die OTO-Dose ist eine Verlängerung des Glasfaseranschlusses vom Hausübergabepunkt (BEP) zum gewünschten Standort des Routers. Der Vorteil dieser Lösung ist, dass – je nach genutztem Standard – symmetrische Bandbreiten möglich sind.

Nehmen Sie mit uns oder Ihrem Elektriker Kontakt auf, wenn Sie Fragen dazu haben.

Hardware

Wir stellen dem Kunden für den Zugang zum Internet während der ganzen Vertragszeit kostenlos einen sogenannten Router zur Verfügung. Es steht TV-COM frei, welches Fabrikat und welches Modell dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. TV-COM behält sich auch vor, gebrauchte Geräte zur Verfügung zu stellen, welche jedoch wieder in den Werkszustand versetzt und getestet wurden.

Der Kunde kann auch eigene Router nutzen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wenn Sie Fragen dazu haben. TV-COM kann diesbezüglich keine Garantien und Gewährleistungen für das einwandfreie Funktionieren im Zusammenhang mit unserer Infrastruktur abgeben.

Die Hardware stellt lediglich die Verbindung zwischen dem Internet sowie dem Haushalt her. Die weiteren Verbindungen zu den Endgeräten per LAN oder WLAN ist Sache des Kunden.

eMail-Adressen

TV-COM stellt dem Kunden kostenlos bis zu 5 eMail-Adressen zur Verfügung. Der entsprechende Domainname lautet «@firstmail.li».

Da dies ein kostenloses Zusatzangebot ist, kann diesbezüglich keine Garantie und/oder Gewährleistungen abgeben. Jedwelche Haftung für Datenverlust etc. wird abgelehnt. Der Kunde ist selber für eine ausreichende Datensicherung verantwortlich. TV-COM kann auch nicht garantieren, dass sämtliche übertragenen Informationen zugestellt werden.

TV-COM behält sich ebenfalls vor, eMail-Adressen zu sperren oder gar zu löschen, wenn diese missbräuchlich benutzt werden oder Störungen für die anderen Teilnehmer verursachen.

Bei der Kündigung eines Internetanschlusses wird auch automatisch die eMail-Adresse gekündigt. Auf ausdrückliche Weisung des Kunden können eMails jedoch während 12 Monaten nach Kündigung des Internetvertrages kostenlos an eine alternative eMail-Adresse weitergeleitet werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, gegen Kostenentgelt die eMail-Adresse weiter vollständig aufrecht zu erhalten.

Preise

Internet-Abonnement im Netz der TV-COM

Internet Mini 50 (50 Mbit Down / 10Mbit Up):	CHF	19.90 / Monat
Internet Klassik 250 (250 Mbit Down / 30 Mbit Up)	CHF	39.90 / Monat
Internet Klassik 600 (600 Mbit Down / 40 Mbit Up)	CHF	49.90 / Monat
Internet Klassik Pro 900 (900 Mbit Down / 90 Mbit Up)	CHF	59.90 / Monat

Internet-Abonnement im Glasfasernetz via Fernsehkabel

Internet Klassik 250 (250 Mbit Down / 30 Mbit Up)	CHF	49.90 / Monat
Internet Klassik 600 (400 Mbit Down / 40 Mbit Up)	CHF	59.90 / Monat
Internet Klassik Pro 900 (900 Mbit Down / 90 Mbit Up)	CHF	69.90 / Monat

Internet-Abonnement im Glasfasernetz via OTO-Dose

Internet Ultimativ (XGS, 10Gbit Down/10 Gbit Up)	CHF	69.90 / Monat
--	-----	---------------

Optionen

1 öffentliche Fixe IP-Adresse CHF 10.00 / Monat

Einmalige Leistungen

Einmalige Aufschaltgebühr CHF 149.00

eMail-Adressen (nach Vertragsauflösung)

Weiterleitung an eine alternative eMail-Adresse während 12 Monaten nach Vertragsauflösung CHF kostenlos

Vollständiger Betrieb der eMail-Adressen (jährliche Verrechnung) CHF 10.00 / Monat

Hardware (Router)

Router für den Internetzugang (z.B. FritzBox) CHF kostenlos

Wird der überlassene Router nicht innert 14 Tagen nach Beendigung des Vertrages retourniert, hat TV-COM das Recht, CHF 250.00 pro Gerät zu verrechnen.

Die Verrechnung erfolgt im Voraus.

Datenübertragungsraten und Latenzzeiten gemäss Art. 4 Abs. 1 lit. d VO (EU) 2015/2120

Die nachstehende Übersicht zeigt die beworbene, normalerweise erreichbare und minimale Geschwindigkeit der angebotenen Internetprodukte. Die Werte basieren auf typischen Messergebnissen innerhalb des Netzes der TV-COM AG bei Nutzung über LAN-Kabel. Zudem ist die typische Latenzzeit angegeben. Abweichungen können bei WLAN, älteren Endgeräten oder bei starker gleichzeitiger Nutzung auftreten.

Produkt	Maximale Geschwindigkeit (Down/Up)	Normal erreichbar (Down/Up)	Minimale Geschwindigkeit (Down/Up)	Typische Latenz
Mini 50	50 / 10 Mbit/s	45–50 / 7–9 Mbit/s	25 / 3 Mbit/s	15–25 ms
Klassik 250	250 / 30 Mbit/s	200–240 / 20–25 Mbit/s	100 / 8 Mbit/s	15–25 ms
Klassik 600	600 / 40 Mbit/s	400–500 / 30–35 Mbit/s	200 / 20 Mbit/s	15–25 ms
Klassik 900	900 / 90 Mbit/s	600–800 / 60–85 Mbit/s	300 / 25 Mbit/s	15–25 ms
Fiber 10'000	10'000 / 10'000 Mbit/s	8'000–10'000 / 8'000–10'000	6'000 / 6'000 Mbit/s	2–5 ms

Festnetztelefonie

Allgemeine Beschreibung

TV-COM ermöglicht Ihnen den Zugang zum Telefonnetz im Bereich der Internettelefonie (VOIP) mit einer Liechtensteiner Festnetznummer. Grundlegend für die Verwendung der Telefonie-Dienste ist ein Internetzugang, welcher Sprachverkehr (VoIP) unterstützt und die für den Sprachverkehr benötigte Bandbreite zur Verfügung stellt. Sie sind verantwortlich für den Erwerb, die Einrichtung und Absicherung eines kompatiblen Endgerätes. TV-COM garantiert nicht die Erreichbarkeit einzelner Rufnummern oder Länder.

Gesprächsnachweis

Ohne andere Weisung vom Kunden erhält der Kunde eine Rechnung, auf welchem die Gesprächskosten nach abgehender Rufnummer und Tarifzone zusammengefasst werden.

Auf Wunsch besteht die Möglichkeit, dass eine detaillierte Gesprächsliste mit Einzelverbindungs-nachweis monatlich per eMail versendet wird oder dass die Rechnung detailliert mit den einzelnen ausgehenden Gesprächen versendet wird. Aufgrund der Detaillierung kann es zu Rundungsdifferenzen aufgrund der MwSt kommen.

Es ist auch rückwirkend für die letzte Rechnungsperiode ein Gesprächsnachweis erhältlich, höchstens jedoch für die vergangenen 3 Monate.

Rufnummernzuteilung

TV-COM teilt den Kunden Rufnummern innerhalb der ihr von der Regulierungsbehörde oder Partnern zur Verfügung gestellten Nummernblöcke zu. Ein Anspruch auf eine bestimmte Rufnummer besteht nicht. TV-COM kann zugeteilte Rufnummern entschädigungslos ändern, wenn es zwingende betriebliche oder technische Gründe oder die gesetzlichen Bestimmungen erfordern.

Nach Vertragsende wird Ihre Rufnummer neu vergeben und Sie haben keinen Anspruch mehr darauf. Falls Sie sie behalten möchten, beantragen Sie eine Rufnummernportierung.

Rufnummernportierung

Bestehende Rufnummern können von anderen Anbietern übernommen oder zu anderen Anbietern portiert werden. Das dazu notwendige Formular ist auf unserer Internetseite zum Download bereit. Für die Übernahme von Rufnummern entstehen für Sie keinerlei Kosten.

Nach Vertragsende werden portierte Rufnummern wieder an Ihren Inhaber gemäss der Zuteilung der Regulierungsbehörde zurückgegeben. Es besteht durch den Kunden kein Anspruch mehr auf die gekündigte Rufnummer, sie kann jederzeit wieder an einen Dritten zugewiesen werden.

Kostenschutz

Um übermässige Kosten durch exzessive Nutzung der Telefonie, teure Auslandsgespräche, Nutzung von Mehrwertnummern oder technischen Problemen zu verhindern, wird jedem Kunde ein monatliches Kreditlimit für Telefongespräche von CHF 500.00 eingeräumt (pro Kunde, nicht pro Rufnummer).

Es steht dem Kunden frei, bei uns ein anderes Kreditlimit zu beantragen.

Teilnehmerverzeichnis

TV-COM ist nicht verpflichtet ihre Kunden in ein Verzeichnis einzutragen und die von den Kunden für den Eintrag angegebenen Daten auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden trägt die TV-COM den Kunden in das Verzeichnis ein. Der Grundeintrag enthält Angaben wie Rufnummer, Familienname und Vorname(n), akademischer Grad, gegebenenfalls die Berufsbezeichnung, Firma und Adresse der Kunden und ist unentgeltlich. Gegen besonderes Entgelt und im Rahmen der Verzeichnisgestaltung können die Kunden zusätzliche Angaben und Werbung eintragen lassen.

Es steht dem Kunden jedoch frei, direkt mit dem Herausgeber des Telefonbuches, derzeit die Gutenberg AG, www.adressen.li, Kontakt aufzunehmen und den Eintrag vorzunehmen, zu ändern oder löschen zu lassen.

Preise (Abo)

Als Einzelprodukt

Festnetznummer im Netz der TV-COM AG inklusive Router	CHF	19.00 / Monat
Festnetznummer im Glasfasernetz inklusive Router	CHF	44.00 / Monat
Jede zusätzliche Nummer am selben Anschluss	CHF	4.90 / Monat

In Kombination mit dem Internet (Bündelprodukt)

Festnetznummer	CHF	4.90 / Monat
----------------	-----	--------------

Einmalige Kosten

Einmalige Aktivierung (entfällt im Paket mit Internet)	CHF	150.00
Nachträgliche Zusendung von SIP-Zugangsdaten/Webportal	CHF	20.00
Rufnummernportierung	CHF	kostenlos

Flatrate

Private Saver (60 Minuten auf Festnetznummern sowie 30 Minuten auf Mobilfunknummern, jeweils in FL, CH und EU)	CHF	8.90 / Monat
Private Saver Max (300 Minuten auf Festnetznummern sowie 120 Minuten auf Mobilfunknummern, jeweils in FL, CH und EU)	CHF	38.90 / Monat

Preise (Gesprächskosten)

Die jeweils gültigen Gesprächskosten sind Online im Internet zum Download verfügbar.

Die Verrechnung des Abonnements erfolgt im Voraus. Die Gesprächskosten werden im Nachhinein verrechnet.

Kundendienst

Ein funktionierender Kundendienst ist uns sehr wichtig. Scheuen Sie sich nicht, uns bei Fragen oder Problemen anzurufen. Nur so können wir Ihre Probleme und Anforderungen erkennen und lösen.

Kunden können Ihre Anfragen während 24 Stunden und 365 Tagen im Jahr über diese Kanäle an uns melden:

- Telefonisch: +423 377 3880 (ausserhalb der Geschäftszeiten per Anrufbeantworter)
- Per eMail: info@tv-com.li
- Per WhatsApp: +423 788 3880
- Über unser Kontaktformular auf unserer Homepage www.dorfnetz.li

Die Bereitstellung der Dienste erfolgt nach Absprache mit dem Kunden. Die Frist beträgt normalerweise 1 Woche (5 Arbeitstage).

Die Problemlösung erfolgt jedoch während den normalen Arbeitszeiten. Die Reaktionszeit beträgt 24 Arbeitsstunden (3 Tage). Wir sind bemüht, abhängig von der Auslastung Ihre Probleme so rasch als möglich zu lösen. In der Regel erhalten Sie eine Antwort an Werktagen innerhalb eines Arbeitstages.

Sie finden auch auf unserer Homepage Informationen zu verschiedenen Themen. Nutzen Sie das, vielleicht hilft Ihnen das bereits bei der Lösung Ihres Problems.

Bei völligem Unterbruch stellen wir die Leitung innert 3 Arbeitstagen (24 Arbeitsstunden) wieder her oder sorgen soweit technisch möglich für einen alternativen Zugang (z.B. provisorisch via einem Mobilfunkrouter).

An folgenden Tagen sind unsere Büros geschlossen und gelten somit nicht als Arbeitstage:

Bezeichnung	Datum
Neujahr	1. Januar
3 Könige	6. Januar
St. Josef	19. März
Karfreitag	Variabel
Ostermontag	Variabel
Tag der Arbeit	1. Mai
Christi Himmelfahrt	Variabel
Pfingstmontag	Variabel
Fronleichnam	Variabel
Staatsfeiertag	15. August
Mariä Geburt	8. September
Allerheiligen	1. November
Heiligabend	24. November
Weihnachten	25. November
Stephanstag	26. November
Silvester	31. Dezember

Preisliste für Dienstleistungen

Tarife für allgemeine Dienstleistungen

Allgemeine Dienstleistungen

Beratungen zu unseren Produkten	CHF	kostenlos
Dienstleistungen vor Ort beim Kunde (Installation, Reparatur, etc.)	CHF	150.00 / Stunde
Support intern, per Telefon, WhatsApp, Teamviewer etc. danach	kostenlos bis 30 Min. CHF	150.00 / Stunde
Material		nach Aufwand
Rechnungsversand per Papier, eMail oder eBill	CHF	kostenlos
Rechnungskopie per eMail	CHF	kostenlos
Rechnungskopie per Post	CHF	10.00 / Fall
Kontoauszug per eMail	CHF	kostenlos
Kontoauszug per Post	CHF	10.00 / Fall
Umzug während Vertragslaufzeit im TV-COM-Netz	CHF	kostenlos
Umzug während Vertragslaufzeit im Glasfasernetz	CHF	75.00 / Fall

Zahlungsverzug

Mahnung Mahnstufe 1		kostenlos
Mahnung Mahnstufe 2	CHF	10.00 / Mahnung
Mahnung Mahnstufe 3	CHF	20.00 / Mahnung
Einleitung Betreuung	CHF	30.00 / Fall
Rechtliches Inkasso		nach Aufwand Dritter
Reaktivierung Leitung nach Unterbruch wegen Zahlungsverzug	CHF	50.00 pro Fall

Bei Zahlungsverzug kann ein Verzugszins gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verrechnet werden.