

- **Worin liegt der Vorteil von HD+ für die Zuschauer?**

+

HD+ bringt attraktive neue HD-Inhalte, die bislang nicht verfügbar waren und die ohne HD+ auch in absehbarer Zeit wahrscheinlich nicht verfügbar gewesen wären. Das HD+ Angebot ist eine reine Ergänzung zu den bestehenden unverschlüsselten Angeboten auf dem Satelliten, die es auch weiterhin geben wird.

- **Wo erhalte ich eine HD+ Karte?**

+

Beim Kauf eines HD+ Receivers oder eines CI Plus-Moduls ist die HD+ Karte bereits integriert. Einzelne HD+ Karten sind ausschließlich im Fachhandel erhältlich. Bitte beachten Sie beim Kauf und Bestellung einer HD+ Karte, dass ein geeignetes Empfangsgerät vorhanden sein muss. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

- **Was kostet HD+?**

+

Sie können das HD+ Angebot über den Kauf eines HD+ Receivers oder eines HD+ Moduls für mindestens sechs Monate ohne zusätzliche Kosten nutzen. Nach Ablauf dieser Testphase haben Sie die Wahl, ob Sie HD+ weiter nutzen möchten. Ist das der Fall, wird eine Servicepauschale von 70 Euro für 12 Monate erhoben. Zusätzlich können Sie das HD+ Sender-Paket auch abonnieren. Dieses Abo kostet 5,75 Euro pro Monat und verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern Sie es nicht 1 Monat vor Vertragsende kündigen. Dieses Abonnement können Sie ausschließlich in unserem Webshop bestellen.

- **Wird das Angebot teurer, wenn mehr Sender hinzukommen?**

+

Der Preis für HD+ ist eine technische Servicepauschale, kein Programmengelt wie im Pay-TV. Preis und Programmangebot sind also nicht unmittelbar miteinander gekoppelt. HD+ ist mit zwei Sendern im Angebot gestartet, inzwischen sind es zweiundzwanzig. In dieser Zeit hat es eine Preisanpassung gegeben. Aber natürlich können wir Preisveränderungen nicht für alle Zeiten ausschließen. Neben der allgemeinen Preisentwicklung steigt mit der Anzahl der Sender auch der technische Aufwand. Wir werden im Falle einer Veränderung der Konditionen immer rechtzeitig darauf hinweisen.

Und eine bereits bezahlte Verlängerung bleibt natürlich auch dann gültig, wenn es zwischenzeitlich eine Preissteigerung geben sollte.

- **Warum wird eine Servicepauschale erhoben?**

+

Die Bereitstellung von hochauflösenden Sendern über die technische Infrastruktur wird mit einem hohen technischen und finanziellen Aufwand betrieben.

- **Was ist "Mein HD+"?**

+

Mein HD+ ist der persönliche Kundenbereich für Abonnenten, die monatlich zahlen. Hier können Sie das Abonnement sowie Ihre persönlichen Daten und Einstellungen verwalten und eine erneute Aktivierung Ihrer HD+ Karte durchführen.

Kunden mit jährlicher Zahlungsweise können sich aktuell noch nicht bei "Mein HD+" anmelden.

- **Welche Aufnahmemöglichkeiten gibt es bei HD+?**

+

In [dieser](#) übersichtlichen Tabelle erhalten Sie einen guten Überblick über die Aufnahmemöglichkeiten bei HD+.

- **Werden die HD+ Sender auch in Österreich und der Schweiz vermarktet?**

+

Die Vermarktung der HD+ Sender ist auf Deutschland beschränkt.

- **Kann ich weiterhin die Programme der privaten Sender unverschlüsselt in SD Qualität empfangen?**

+

Ja, das Angebot von HD+ ist eine reine Ergänzung zu den bestehenden unverschlüsselten Angeboten via Satellit, die auch weiterhin existieren werden.

- **In welchem Format werden die HD+ Sender ausgestrahlt?**

+

Die HD+ Sender werden im Format 1080i ausgestrahlt. Die hohe Auflösung von 1080i bietet gerade bei hochwertigen Inhalten, wie z.B. Kinofilmen und aufwändig produzierten TV-Serien, einen weit über das herkömmliche Maß hinausgehenden Bildeindruck.

- **Werden die gesamten Programme der privaten Sender über HD+ in echtem HD ausgestrahlt?**

+

Den Zuschauer erwartet ein durchgehend hochwertig aufbereitetes Programmsignal mit einer deutlich verbesserten Bildqualität. Dies liegt an den effizienteren Übertragungsstandards und der sehr hohen Bandbreite bei der Übertragung. Auch die Sendungen, die explizit für HDTV produziert wurden, werden kontinuierlich über die nächsten Jahre zunehmen. Genauere Informationen erhalten Sie beim jeweiligen Sender.

- **Werden noch weitere HD+ Sender dazukommen?**

+

HD+ hat das Ziel, weitere Sender hinzuzugewinnen. Wir stehen hierzu in Gesprächen, um für Sie unser attraktives Angebot weiter ausbauen zu können.

- **Wie kann ich das Guthaben auf der HD+ Karte aufladen?**

+

Sie können das Guthaben der HD+ Karte auf unserer Internetseite [www.hd-plus.de](http://www.hd-plus.de) oder im Handel für 60 Euro (70 Euro ab dem 15.02.2017) für weitere 12 Monate aufladen. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, im Handel eine neue HD+ Karte zum Preis von 65 Euro (75 Euro ab dem 15.02.2017) zu erwerben. Sowohl die Verlängerung als auch der Kauf einer neuen HD+ Karte erfolgt im Handel grundsätzlich anonym.

- **Wie kann ich im HD+ Webshop gekaufte Produkte bei Widerruf oder Gewährleistungen retournieren?**

+

Bitte wählen Sie auf unserer Internetseite im HD+ Webshop den Reiter „Retouren“ aus.

1. Geben Sie bitte Ihre Auftragsnummer ein. Diese finden Sie auf Ihrer HD+ Rechnung.

2. Wählen Sie anschließend aus der angezeigten Liste die Produkte aus, die Sie zurücksenden möchten und geben Sie den Retouren-Grund an.

3. Prüfen Sie Ihre Adressdaten.

4. Drucken Sie die Retouren-Scheine zu Ihren ausgewählten Produkten aus.

5. Schicken Sie die Rücksendungen mit den jeweils passenden Retouren-Scheinen an die angegebene Adresse.

- **Wo kann ich das HD+ Sender-Paket Abo erwerben?**

+

Das neue Abo kann ausschließlich im Webshop von HD+ abgeschlossen werden.

- **Was kostet das HD+ Sender-Paket Abo?**

+

Das Abo kostet 5,75 Euro/monatlich und wird im Voraus abgebucht. Bitte beachten Sie, dass es bei der ersten Abrechnung zu einem höheren Betrag als 5,75 Euro kommen kann, da die Nutzungsdauer der HD+ Karte vor der ersten Abrechnung berücksichtigt wird.

- **Welchen Vorteil bietet das HD+ Sender-Paket im Abo?**

+

Das Abo-Modell ist eine zusätzliche Bezahlungsmöglichkeit. Der Kunde muss in diesem Modell seine HD+ Karte nicht jährlich verlängern, die Karte ist bis zur Kündigung des Vertrages freigeschaltet.

- **Warum kann ich das HD+ Sender-Paket Abo nur im Internet abschließen?**

+

Da Sie im Registrierungsprozess ein persönliches Passwort vergeben, ist eine Verlängerung im Abo-Modell nicht im Callcenter möglich.

- **Was ist "Mein HD+"?**

+

Mein HD+ ist der persönliche Kundenbereich für Abonnenten, die monatlich zahlen. Hier können Sie das Abonnement sowie Ihre persönlichen Daten und Einstellungen verwalten, eine erneute Aktivierung Ihrer HD+ Karte durchführen und das Abonnement kündigen. Kunden mit jährlicher Zahlweise können sich aktuell noch nicht bei "Mein HD+" anmelden.

- **Was muss ich tun, wenn ich mein Passwort für "Mein HD+" vergessen habe?**

+

Wenn Sie in der Anmeldemaske auf den Button "Passwort vergessen" klicken, wird Ihnen ein Link für die Erstellung eines neuen Passworts an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

- **Warum wird bei der ersten Abrechnung ein höherer Betrag als 5,75 Euro abgebucht?**

+

Bitte beachten Sie, dass bei der ersten Abrechnung ein höherer Betrag als 5,75 Euro abgebucht wird, da hier die Tage vom Vertragsabschluss bis zum ersten Rechnungslauf mit berücksichtigt werden.

Beispiel:

Sie schließen ein HD+ Abonnement am 10. Oktober ab, der erste Rechnungslauf erfolgt am 15. Oktober. Bei der ersten Abbuchung setzt sich der Rechnungsbetrag wie folgt zusammen:

Im Voraus für den Monat vom 15. Oktober bis zum 14. November werden 5,75 Euro abgebucht. Für die Tage bis zum ersten Rechnungslauf (10. Oktober - 14. Oktober) werden 0,95 Euro berechnet. Der Gesamtbetrag der Abbuchung im ersten Monat beträgt dann 6,70 Euro.

- **Wann soll ich das Guthaben einer HD+ Karte aufladen?**

+

14 Tage vor Ablauf Ihres Guthabens erscheint der Hinweis "130" auf Ihrem TV-Bildschirm, der Sie darauf hinweist, HD+ am Ablauftag für weitere 12 Monate zu aktivieren. Dieser Hinweis erscheint einmal am Tag jeweils 8, 3 und 2 Tage sowie am letzten Tag vor Ablauf Ihres Guthabens. Verlängern Sie Ihre HD+ Karte bitte erst am Ablauftag, damit Sie kein vorhandenes Guthaben auf der HD+ Karte verlieren. Nach Ablauf des Guthabens erhalten Sie den Hinweis "131" auf dem Bildschirm. Selbstverständlich können Sie die HD+ Karte auch nach Ablauf des Guthabens verlängern.

- **Wie kann ich das Guthaben auf der HD+ Karte aufladen?**

+

Sie können das Guthaben der HD+ Karte auf unserer Internetseite [www.hd-plus.de](http://www.hd-plus.de), in unserem Callcenter oder im Handel für 70 Euro für weitere 12 Monate aufladen. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, im Handel eine neue HD+ Karte zum Preis von 75 Euro zu erwerben. Sowohl die Verlängerung als auch der Kauf einer neuen HD+ Karte erfolgt im Handel grundsätzlich anonym. Zusätzlich können Sie das HD+ Sender-Paket auch abonnieren. Dieses Abo kostet 5,75 Euro pro Monat und verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern Sie es nicht 1 Monat vor Vertragsende kündigen. Dieses Abonnement können Sie ausschließlich in unserem Webshop bestellen.

- **Wie kann ich meine HD+ Karte nochmal aktivieren, wenn das im Registrierungsprozess nicht funktioniert hat?**

+

Sie können die Freischaltung im Bereich "Mein HD+" unter dem Menüpunkt "Übersicht -> HD+ Sender-Paket -> Optionen" jederzeit wiederholen.

- **Wann erfolgt der Einzug des Rechnungsbetrags von meinem Konto?**

+

Entweder am 01. oder am 15. des Monats erfolgt eine Abbuchung der Monatsgebühr von 5,75 Euro im Voraus. Im ersten und letzten Monat der Vertragslaufzeit wird auf Tagesbasis abgerechnet.

- **Was ist die Mindestlaufzeit des HD+ Sender-Paket Abos? Wann muss ich kündigen?**

+

Die Laufzeit des Abos verlängert sich jeweils automatisch um einen weiteren Monat, wenn es nicht mit einer Frist von ebenfalls einem Monat zum Ende eines Verlängerungszeitraums schriftlich, bzw. im Selfcare-Portal „Mein HD+“ gekündigt wird.

- **Warum kann ich den Vertrag über das HD+ Sender-Paket Abo nicht widerrufen, obwohl ich es nur im Internet bestellen kann?**

+

Wenn Sie den HD+ Service verlängern, hatten Sie in der vorangegangenen Gratisphase von mehreren Monaten bereits ausreichend Gelegenheit, das Produkt zu testen. Der Zweck eines Widerrufsrechts im Onlinehandel, nämlich die Möglichkeit des Begutachtens und Überprüfens eines Produktes, so wie in einem Ladengeschäft, ist damit bereits erfüllt.

- **Wie kann ich mein HD+ Sender-Paket Abo kündigen?**

+

Direkt im Selfcare-Portal "Mein HD+", per E-Mail und postalisch.

- **Wo kann ich das HD+ RePlay Abo erwerben?**

+

Das Abo kann ausschließlich im Webshop von HD+ abgeschlossen werden.

- **Was kostet das HD+ RePlay Abo?**

+

Die monatliche Gebühr für die Nutzung des RePlay Services beträgt 5 Euro. Die Abbuchung erfolgt im Voraus. Bitte beachten Sie, dass es bei der ersten Abrechnung zu einem höheren Betrag als 5 Euro kommen kann, da die Nutzungsdauer des RePlay Services vor der ersten Abrechnung berücksichtigt wird.

- **Welchen Vorteil bietet das HD+ RePlay Abo?**

+

Das Abo-Modell ist eine zusätzliche Bezahlungsmöglichkeit. HD+ RePlay wird automatisch verlängert, ist monatlich kündbar und die Bezahlung erfolgt bequem per Lastschrift.

- **Warum kann ich das HD+ RePlay Abo nur im Internet abschließen?**

+

Da Sie im Registrierungsprozess ein persönliches Passwort vergeben, ist eine Verlängerung im Abo-Modell nicht im Callcenter möglich.

- **Was ist „Mein HD+“?**

+

Mein HD+ ist der persönliche Kundenbereich für Abonnenten, die monatlich zahlen. Hier können Sie das Abonnement sowie Ihre persönlichen Daten und Einstellungen verwalten und das Abonnement kündigen.

- **Was muss ich tun, wenn ich mein Passwort für „Mein HD“ vergessen habe?**

+

Wenn Sie in der Anmeldemaske auf den Button „Passwort vergessen“ klicken, wird Ihnen ein Link für die Erstellung eines neuen Passworts an Ihre Emailadresse gesendet.

- **Wann erfolgt der Einzug des Rechnungsbetrags von meinem Konto?**

+

Entweder am 01. oder am 15. des Monats erfolgt eine Abbuchung der Monatsgebühr von 5,00 Euro im Voraus. Im ersten und letzten Monat der Vertragslaufzeit wird auf Tagesbasis abgerechnet.

- **Was ist die Mindestlaufzeit des HD+ RePlay Abos?  
Wann muss ich kündigen?**

+

Die Laufzeit des Abos verlängert sich jeweils automatisch um einen weiteren Monat, wenn es nicht mit einer Frist von ebenfalls einem Monat zum Ende eines Verlängerungszeitraums schriftlich, bzw. im Selfcare-Portal „Mein HD+“ gekündigt wird.

- **Warum kann ich den Vertrag über das HD+ RePlay Abo nicht widerrufen, obwohl ich es nur im Internet bestellen kann?**

+

Wenn Sie den HD+ RePlay Service verlängern, hatten Sie in der vorangegangenen einmonatigen Gratisphase bereits ausreichend Gelegenheit, das Produkt zu testen. Der Zweck eines Widerrufsrechts im Onlinehandel, nämlich die Möglichkeit des Begutachtens und Überprüfens eines Produktes, so wie in einem Ladengeschäft, ist damit bereits erfüllt.

- **Wie kann ich mein HD+ RePlay Abo kündigen?**

+

Direkt im Selfcare-Portal „Mein HD+“, per E-mail und postalisch.

- **Kann ich mit meinem bestehenden HD-Receiver, der einen CI Slot besitzt, auch den HD+ Service nutzen?  
Woher bekomme ich die HD+ Karte?**

+

Zwei Jahre lang hatte HD+ die CI Module als provisorische Zwischenlösung angeboten, um den Umstieg auf HD+ auch Besitzern von HD-Receiver und TV-Geräten zu ermöglichen, die lediglich über eine herkömmliche CI Schnittstelle verfügen. Inzwischen hat sich jedoch der neue CI Plus-Standard bei HD-Receiver und Flachbildfernsehern mit eingebautem Satelliten-Receiver (IDTV) durchgesetzt. Anders als die CI Module, die

exklusiv über [www.hd-plus.de](http://www.hd-plus.de) vertrieben wurden, sind CI Plus-Module für HD+ bundesweit im Handel erhältlich. Die unverbindliche Preisempfehlung liegt bei 79 Euro.

- **Ich habe bereits einen Fernseher mit integriertem digitalen Sat-Tuner und CI Plus-Slot. Kann ich damit die HD+ Sender empfangen?**

+

Der Empfang von HD+ Sendern ist auch über den CI Plus-Slot möglich. Das CI Plus-Modul ist für den Einsatz in iDTVs und HD-Sat-Receivern mit CI Plus-Slot vorgesehen. Sie sind inklusive der HD+ Karte für 79 Euro im Handel erhältlich.

- **Kann ich mit meinem Sky Receiver die HD+ Sender empfangen?**

+

Die HD+ Sender werden zunächst für alle Sky Kunden mit Satellitenanschluss und Sky HD-Receiver (mit Smartcard V13) für bis zu zwölf Monate freigeschaltet. Im Anschluss an die Gratisfreischaltung kann das Guthaben der HD+ Karte direkt bei Sky für weitere 12 Monate verlängert werden.

- **Kann ich HD+ auch mit einem PC empfangen?**

+

Bei Verfügbarkeit von PC SAT HDTV-Karten mit CI Plus-Slot ist ein Empfang der HD+ Sender zu einem späteren Zeitpunkt auch über einen PC möglich.

- **Wie kann ich die HD+ Sender im Kabelnetz empfangen?**

+

HD+ ist für Kabelkunden in ausgewählten kleinen und mittelständischen Kabelnetzen verfügbar. Möglich wird dies durch eine Vereinbarung mit dem Fachverband Rundfunk- und BreitbandKommunikation (FRK).

Für Kunden der Kabelanbieter ist der HD+ Empfang denkbar einfach. Nötig ist lediglich ein CI Plus-Modul für HD+. Dieses Modul ist im Handel bereits für Satellitenkunden

erhältlich. Voraussetzung ist, dass der HD-Kabel-Receiver oder das TV-Gerät über eine CI Plus Schnittstelle verfügt.

Bei Fragen zur Einspeisung der HD+ Sender in ihr Kabelnetz kontaktieren Sie bitte direkt Ihren Kabelnetzbetreiber.

- **Was ist ein CI Modul bzw. eine CI Slot?**

+

Mit einem CI (Common Interface) Modul können Sie Dienste (z.B. Pay TV) von unterschiedlichen Anbietern auf Ihrem Receiver empfangen. Das CI Modul besitzt eine standardisierte Schnittstelle.

- **Was ist ein CI Plus-Modul?**

+

CI Plus ist der Modulstandard der Zukunft. Ein CI Plus-Modul bietet Ihnen die Möglichkeit, mit nur einem einzigen, universell nutzbaren und damit komfortablen Endgerät aus einem umfassenden Angebot an digitalen Programmen zu wählen.

- **Welche HD+ Receiver gibt es und welchen empfehlen Sie?**

+

Eine aktuelle Übersicht finden Sie [hier](#). Bitte lassen Sie sich im Handel beraten und wählen das für Sie geeignete Gerät aus.

- **Warum kostet HD+ eigentlich Geld?**

+

Anfang 2009 gab es in Deutschland kein privates Vollprogramm, das seine Inhalte in HD ausstrahlte. Der Grund ist ganz einfach: Free-TV-Sender finanzieren sich aus Werbeeinnahmen.

Und die werbetreibende Industrie war nicht dazu bereit, für Werbung in HD-Programmen mehr Geld auszugeben als in Programmumfeldern mit einfacherer Qualität. Daran hat sich bis heute nichts geändert. Das ist im Grundsatz auch fair gegenüber dem Verbraucher, denn anderenfalls würden auch die, die sich nicht für HD interessieren, indirekt dafür aufkommen. Denn die Kosten für Werbung bezahlen wir ja alle an der Kasse mit. Bei ARD und ZDF verhält es sich etwas anders: Die öffentlich-rechtlichen

Sender haben in der laufenden Gebührenperiode mehrere hundert Millionen Euro für die Einführung von HD erhalten, was wir alle mit unserer Rundfunkgebühr bezahlen.

HD+ war als Geschäftsmodell die Antwort auf die Frage, wie sich werbefinanzierte Sender eine zusätzliche Ausstrahlung in HD überhaupt leisten können. Kurz gesagt: Ohne HD+ hätte es deren HD-Angebote wahrscheinlich nicht gegeben. Erst lange danach gab es auch die ersten HD-Angebote von RTL, Sat.1 und anderen Free-TV-Sendern im Kabel und über IPTV. Aber auch dort gilt das Prinzip: Der Zuschauer zahlt für den Empfang von Free-TV-Sender in HD. Die Gesamtkosten für Fernsehen inklusive HD sind bei diesen alternativen Empfangswegen übrigens deutlich höher als bei HD+ und Satellitenempfang über ASTRA. Das hat auch die Stiftung Warentest im Oktober 2010 festgestellt.

- **Warum gibt es Vorgaben der Sender bei den Aufnahmemöglichkeiten von HD-Programmen**

+

Die Sender auf der HD+ Plattform senden mit ihrem Programmsignal Vorgaben für die Aufnahme und das Kopieren von Sendungen in HD. Das tun sie übrigens auch auf anderen Verbreitungswegen und steht nicht im Einflussbereich von HD+. Es gibt im Wesentlichen zwei Gründe, warum die Sender diese Vorgaben ausstrahlen: Zum einen gibt es seitens vieler Programmlieferanten Vorgaben, die hochwertigen HD-Inhalte zu schützen. Der Hauptgrund für den Schutz der Werbeinseln ist aber kein Kopierschutzthema. Die Sender möchten ihr Geschäftsmodell schützen, weil sie sich ja praktisch ausschließlich über Werbung finanzieren. Und da die Technologie bislang noch keinen marktreifen Kniff entwickelt hat, das Spulen außerhalb der Werbeblöcke zu erlauben und innerhalb zu unterbinden, haben sich bislang alle werbefinanzierten Sender dazu entschieden, das Spulen bei HD-Aufzeichnungen, die natürlich attraktiver sind als SD-Kopien, grundsätzlich zu unterbinden.

Wenn die Empfangstechnologie diese Vorgaben nicht ermöglicht, wie beispielsweise beim HD+ Modul, sind Aufnahmen durch die Sender blockiert. Einen guten Überblick, über alle Möglichkeiten HD+ aufzunehmen liefert [diese Tabelle](#) .

HD+ arbeitet auf verschiedenen Ebenen mit, die technischen Rahmenbedingungen so weiterzuentwickeln, dass auch das Aufnehmen von HD+ künftig komfortabler wird. Im Übrigen gibt es beim normalen Empfang (im Unterschied zu Aufzeichnungen) von HD+ Sendungen keinerlei Restriktionen seitens der Sender.

- **Warum ist die Bildqualität nicht immer einheitlich?**

+

**Die Sendequalität**

Alle Sender bei HD+ strahlen ihr Programm grundsätzlich in HD aus, wobei es unterschiedliche HD-Standards gibt. HD+ verwendet ausschließlich HD-Auflösungen mit 1080 Zeilen (1080i, d.h. im Zeilensprungverfahren). Die horizontale Auflösung variiert zwischen 1920, 1440 und 1280 Pixeln. Für die höchste Auflösung liegt die Bitrate, mit der Programme ausgestrahlt werden, im Mittelwert bei ca. 11,5 Mbit/s (variable Bitrate). Alle Sender nutzen dabei immer ein HD-Play-out-Center. Das bedeutet: Der HD+ Nutzer erhält, wenn er einen der 22 HD+ Sender anschaut, immer ein HD-Bild auf seinen Fernseher.

### **Das Ausgangsmaterial**

Das Ausgangsmaterial kann aus Material bestehen, das bereits in allen Produktionsstufen – von der Aufnahme bis zur Fertigstellung – in HD produziert (das sogenannte „native“ HD) oder nachträglich auf HD konvertiert wurde. Das gilt für alle Sender, auch die unverschlüsselt ausgestrahlten HD-Programme wie beispielsweise Das Erste HD oder ZDF HD. Da High Definition eine verhältnismäßig neue Technologie ist, gibt es noch viel Ursprungsmaterial, das nicht in HD produziert wurde. Vergleichbar ist das mit der Zeit nach der Umstellung auf Farbfernsehen: Denn viel TV-Material lag damals natürlich noch in schwarz/weiß vor, und wird auch heute noch gesendet.

Ein SD-Bild hat 576 Zeilen, ein konvertiertes HD-Bild 1080 Zeilen. Daher erscheint das Bild hochwertiger, erreicht aber nicht die Qualität von Programmen, die bereits in HD produziert wurden. Als neutrale technische Plattform können wir den Sendern keine Vorgaben über den Anteil von „nativem“ HD machen. Genauso wenig, wie es die Kabelnetzbetreiber oder IPTV-Anbieter tun, die in Teilen dieselben Sender verbreiten wie HD+ über Satellit.

Entscheidend ist: Der Anteil „nativer“ HD-Sendungen steigt stetig, denn die meisten neuen Formate werden mit der aktuellsten Technologie produziert.

## **• Können Aufnahmemöglichkeiten eingeschränkt werden?**

+

Das Aufzeichnen von Sendungen der HD+ Sender auf HD+ Receivern mit integrierter Festplatte (digitale HD-Videorekorder) ist generell gestattet. Die Aufnahmen unterliegen nicht einer gewissen "Haltbarkeit", sie werden also von den Sendern nicht nach einer gewissen Zeit gelöscht. Allerdings ist bei aufgezeichneten Sendungen sowie bei Nutzung der Time-Shift-Funktion die Wiedergabe nur in Echtzeit möglich. Keinerlei Einschränkungen gibt es bei der Aufnahme frei empfangbarer (unverschlüsselter) Sender, sowohl in herkömmlicher Bildauflösung als auch in HD-Qualität. Weitere Informationen zu Aufnahmemöglichkeiten finden Sie in unserem [Infoservice](#) .

- **Warum gibt die HD+ Hotline keine Auskünfte zu den Menüfunktionen der HD+ Receiver?**

+

Die Receivermenüs sind von Hersteller zu Hersteller unterschiedlich und werden bei Anfragen von den Herstellerhotlines gerne erklärt.

- **Auf welcher Frequenz / Transponder finde ich die HD+ Sender?**

+

Die HD+ Sender werden über Astra 19,2 Grad Ost ausgestrahlt. Die Sender RTL HD, VOX HD, RTL II HD und n-tv HD finden Sie auf Transponder 57 (Frequenz: 10,832 GHz, Polarisation: Horizontal). Sat.1 HD, ProSieben HD, kabel eins HD, sixx HD und ProSieben Maxx finden Sie auf Transponder 17 (Frequenz: 11,464 GHz; Polarisation: Horizontal). DMAX HD und Tele5 HD finden Sie auf Transponder 109 (Frequenz: 12,574 GHz, Polarisation: Horizontal). Die Sender DELUXE MUSIC HD, Disney Channel HD und Sport1 HD finden Sie auf Transponder 55 (Frequenz: 10,803 GHz, Polarisation: Horizontal). Nickelodeon HD und N24 HD finden Sie auf Transponder 53 (Frequenz: 10,773 GHz, Polarisation: Horizontal). Die Sender RTL Nitro HD und Super RTL HD finden Sie auf Transponder 41 (Frequenz: 11,082 GHz, Polarisation: Horizontal). Den Sender TLC HD finden Sie auf Transponder 33 (Frequenz: 10,964 GHz, Polarisation: Horizontal). Den Sender MTV HD finden Sie als kostenloses Zusatzangebot auf Transponder 33 (Frequenz: 10,964 GHz, Polarisation: Horizontal).

- **Welchen Vorteil bietet mir das HD+ Modul zur Miete?**

+

Bei der Miete des HD+ Moduls können Sie das HD+ Sender-Paket zu einer geringen monatlichen Servicepauschale nutzen. In diesem Modell wird der Kaufpreis nicht sofort fällig und Sie erhalten bei einem Defekt jederzeit ein neues Modul.

- **Was kostet das HD+ Modul zur Miete?**

+

Der monatliche Mietpreis beträgt in den ersten 6 Monaten 8,50 € für das HD+ Modul, danach werden monatlich 5,75 € für das HD+ Sender-Paket und 2,75 € für das HD+ Modul abgebucht. Bitte beachten Sie, dass es bei der ersten Abrechnung zu einem

höheren Betrag als 8,50 € kommen kann, da die Nutzungsdauer des HD+ Moduls vor der ersten Abrechnung berücksichtigt wird.

- **Wie ist die Mindestvertragslaufzeit beim HD+ Modul zur Miete?**

+

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Nach diesem Zeitraum kann der Mietvertrag monatlich gekündigt werden.

- **Warum werden bei CI Plus-Modulen für HD+ Software Aktualisierungen durchgeführt?**

+

Im Rahmen von technischen Weiterentwicklungen und durch das Feedback unserer Kunden wird die Software des CI Plus-Moduls ständig verbessert. Nach einem umfangreichen Testzeitraum wird die optimierte Software Version via Satellit zur Verfügung gestellt.

- **Was ist der Unterschied zwischen einer weißen und einer schwarzen HD+ Karte?**

+

Die schwarze HD02/HD03 Karte ist eine technische Weiterentwicklung der weißen HD01 Karte. Die schwarze HD02/HD03 Karte funktioniert in allen HD+ Receivern, in den CI Modulen für HD+ und in den CI Plus-Modulen für HD+. Die weiße HD01 Karte funktioniert grundsätzlich in Empfangsgeräten, die mit einer solchen weißen HD01 Karte vom Hersteller an den Handel ausgeliefert wurden. Bitte beachten Sie, dass die weiße HD01 Karte nicht in allen HD+ Receivern und nicht in den CI Modulen für HD+ funktioniert. Wenn Sie eine weiße HD01 Karte in ein Empfangsgerät stecken, bei dem der Empfang nur über eine schwarze HD02/HD03 Karte möglich ist, erhalten Sie die Fehlermeldung 108 "Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie eine HD+ Karte eingesteckt haben".

- **Was passiert, wenn ich ein CI Plus-Modul für HD+ in einen CI Slot stecke?**

+

Das CI Plus-Modul für HD+ funktioniert nur in einem CI Plus-Slot. Das Empfangsgerät wird das Modul nicht erkennen.

- **Was passiert, wenn ich ein CI Modul in einen CI Plus-Slot stecke?**

+

Dieses funktioniert, da die CI Plus-Schnittstelle abwärtskompatibel ist. Das CI Modul für HD+ funktioniert allerdings nur in einigen Receiver, die mittels eines Software Upgrades der Hersteller den Empfang der HD+ Sender ermöglichen. Nach Einstecken des CI Plus-Moduls für HD+ mit einer neuen, noch nicht aktivierten Karte erhalte ich die Meldung 'Das Guthaben ihrer Karte ist abgelaufen, Hinweis 131'. Dieser Hinweis erscheint technisch bedingt, bei der Erstaktivierung der HD+ Karte. Nach Bestätigung mit "ok" verschwindet die Meldung und der HD+ Service kann genutzt werden.

- **Funktioniert die HD+ Karte in anderen Modulen?**

+

Die HD+ Karte funktioniert ausschließlich in einem CI Plus-Modul für HD+.

- **Beim Start des Empfangsgeräts wird der Authentifizierungsprozess nicht beendet – was kann ich tun?**

+

Schalten Sie das Empfangsgerät aus, entfernen Sie das CI Plus-Modul für HD+ kurz und stecken es erneut in das Empfangsgerät. Schalten Sie das Empfangsgerät wieder ein.

- **Funktioniert das CI Plus-Modul für HD+ in jedem Empfangsgerät mit CI Plus-Schnittstelle?**

+

Das CI Plus-Modul für HD+ ist für den Einsatz in Fernseher mit integriertem digitalen HD-Sat-Receiver (auch iDTVs genannt) und HD-Sat-Receivern mit CI Plus-Schnittstelle vorgesehen und kann in Geräten von allen Herstellern eingesetzt werden, die diese Schnittstelle vorhalten. Ob ein Empfangsgerät über eine CI oder CI Plus-Schnittstelle verfügt, kann aus der Bedienungsanleitung entnommen werden.

- **Wie kann die CI Schnittstelle von der CI Plus-Schnittstelle unterschieden werden?**

+

Da die Steckplätze für die CI Schnittstelle und CI Plus-Schnittstelle keinen Unterschied aufweisen, kann am besten aus der Bedienungsanleitung des Empfangsgeräts entnommen werden, ob eine CI – oder CI Plus-Schnittstelle eingebaut ist. Bei dem Hersteller des Empfangsgeräts kann diese Information auch jederzeit abgefragt werden.

- **Wie muss die HD+ Karte in das HD+ Modul gesteckt werden?**

+

Die HD+ Karte wird mit dem goldenen Chip nach oben (in Richtung Vorderseite Modul) und nach vorne in das HD+ Modul gesteckt.

- **Können Smartcards von anderen Anbietern (z.B. Sky) in dem CI Plus-Modul für HD+ genutzt werden?**

+

In den HD+ Modulen (CI Plus-Modul für HD+ und CI Modul für HD+) können ausschließlich HD+ Karten genutzt werden.

- **Sind Aufnahmen von Sendungen möglich, die über das CI Plus-Modul für HD+ entschlüsselt werden?**

+

Bei Fernsehern oder Receivern mit integrierter Festplatte und CI Plus-Slot ist das Aufzeichnen bei den meisten HD+ Sendern aktuell nicht möglich. Eine Ausnahme bilden die Sendungen von ProSieben HD, SAT.1 HD, kabel eins HD, sixx HD und ProSieben MAXX HD. Hier sind Aufnahmen gestattet. Wie bisher können Zuschauer mit dem HD+ Modul zudem bei allen HD+ Sendern das zeitversetzte Fernsehen nutzen.

- **Wie kann ich ein im HD+ Webshop gekauftes oder gemietetes HD+ Modul bei einem Widerruf oder einer Gewährleistung retounieren?**

+

Bitte wählen Sie auf unserer Internetseite im Webshop den Reiter „Retouren“ aus.

1. Geben Sie bitte Ihre Auftragsnummer ein. Diese finden Sie auf Ihrer HD+ Rechnung.
2. Wählen Sie anschließend aus der angezeigten Liste die Produkte aus, die Sie zurücksenden möchten und geben Sie den Retouren-Grund an.
3. Prüfen Sie Ihre Adressdaten.
4. Drucken Sie die Retouren-Scheine zu Ihren ausgewählten Produkten aus.
5. Schicken Sie die Rücksendungen mit den jeweils passenden Retouren-Scheinen an die angegebene Adresse.

- **Auf meinem Philips TV wird der Hinweis "110" angezeigt. Was kann ich tun?**

+

Bitte beachten Sie bei Störungen des HD+ Services (Hinweis "110") auf Philips Empfangsgeräten, dass diese Geräte über die aktuelle Software Version verfügen müssen. Die aktuelle Software für die verschiedenen Modelle können Sie auf der Internetseite [www.philips.de](http://www.philips.de) im Bereich Support herunterladen und auf Ihrem Modell installieren. Danach sind die HD+ Sender wieder einwandfrei zu empfangen. Eine Verlängerung der HD+ Karte ist nicht notwendig! Für weiterführende Informationen wenden Sie sich bitte direkt an Philips unter 01805 010 469. (14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, Preis aus dem Mobilfunknetz maximal 0,42 €/Minute)

- **Wie kann ich HD+ über Sky empfangen?**

+

Wenn Sie Abonnement-Kunde von Sky sind und einen Sky HD-Receiver mit Satelliten-Empfang nutzen, wird Ihnen das HD+ Sender-Paket bei Vertragsbeginn kostenfrei für 4 oder 6 Monate freigeschaltet. Diese Freischaltung erfolgt auf Ihrer Smartcard (NDS Smartcard) von Sky. Bitte wenden Sie sich bei Vertragsfragen immer an Sky.

[zur Sky Website](#)

- **Muss ich für den Empfang der HD+ Sender einen eigenen Vertrag abschließen?**

+

Das HD+ Senderpaket ist bei Abschluss eines Sky Abonnements für 4 Monate kostenlos freigeschaltet und endet automatisch. Danach können Sie bei Sky ein monatlich kündbares Abonnement für den Empfang der HD+ Sender zubuchen. Bei Zubuchung des HD+ Senderpakets direkt bei Vertragsbeginn erhalten Sky Kunden das HD+ Senderpaket 6 Monate gratis und das HD+ Abonnement beginnt direkt danach.

Bitte wenden Sie sich bei diesbezüglichen Vertragsfragen immer an Sky.

## • **Wie verlängere ich HD+ bei Sky?**

+

Nach Ablauf der ersten Freimonate entscheiden Sie, ob sie HD+ weiter nutzen möchten. Dazu schließen Sie dann über Sky einen kostenpflichtigen Nutzungsvertrag über das HD+ Angebot. Bitte wenden Sie sich bei Vertragsfragen immer an Sky.

[zur Sky Website](#)

## • **Was kostet HD+ über Sky?**

+

Das HD+ Sender-Paket kostet nach Ablauf von 4 bzw. 6 Freimonaten aktuell 5,75 Euro monatlich.

Das HD+ Abo ist monatlich kündbar.

Sie erhalten das HD+ Sender-Paket für 6 Freimonate, wenn Sie direkt beim Sky-Vertragsabschluß auch das HD+ Abo dazubuchen.

Sie erhalten das HD+ Sender-Paket für 4 Freimonate automatisch zu Ihrem Sky-Abo.

Nach Ablauf der Freimonate endet das HD+ Paket automatisch.

Bei Interesse ist eine erneute Kontaktaufnahme mit Sky erforderlich, um das HD+ Paket zum Sky Abo dazu zu buchen.

Die Servicepauschale wird Sky im Namen der HD PLUS GmbH bei Ihnen einziehen.

## • **Wie bezahle ich HD+ bei Sky?**

+

Die Servicepauschale wird monatlich im Voraus von Sky im Namen der HD PLUS GmbH per Lastschrift von Ihrem Konto abgebucht.

- **Kann ich eine HD+ Karte in einem Sky Receiver nutzen?**

+

Dies ist aus technischen Gründen leider nicht möglich.

- **Kann ich die HD+ Sender auch ohne Sky Vertrag über eine Sky Smartcard empfangen?**

+

Nein, das ist in nicht möglich.

- **Endet die Freischaltung der HD+ Sender mit dem Kündigungstermin des Sky Abos?**

+

Mit Beendigung des Sky-Vertrags endet automatisch auch das HD+ Nutzungsverhältnis und es werden keine Abbuchungen für den HD+ Service mehr durchgeführt.

- **Wie kann ich HD+ kündigen?**

+

Falls Sie das Vertragsverhältnis über die Nutzung der HD+ Sender auf der Sky Plattform mit der HD PLUS GmbH kündigen möchten, dann wenden Sie sich bitte direkt an [Sky](#).

- **Wie erreiche ich das Sky Call-Center?**

+

Das Sky Call-Center erreichen Sie unter 0180 6 110000 (€ 0,20/Anruf aus dem dt. Festnetz, max. € 0,60/Anruf aus dem Mobilfunknetz)

- **Ich möchte eine HD+ Verlängerung der HD PLUS GmbH einlösen. Wie kann ich damit die HD+ Sender auf meiner Sky Smartcard freischalten?**

+

Die HD+ Verlängerung können Sie ausschließlich einsetzen, wenn Sie auch eine HD+ Karte für den Empfang der HD+ Sender nutzen. Für die Verlängerung des HD PLUS Nutzungsverhältnisses auf der Sky Smartcard besteht diese Möglichkeit aus technischen Gründen nicht.

- **Was kostet HD+ über Entertain Sat?**

+

Sie können das HD+ Angebot über Entertain Sat für mindestens sechs Monate ohne zusätzliche Kosten nutzen. Nach Ablauf der Gratisphase haben Sie die Wahl, ob Sie HD+ weiter nutzen möchten. In diesem Fall wird eine Servicepauschale von 70 Euro für ein Jahr erhoben. Eine vertragliche Bindung, eine Registrierung oder ein Abonnement sind nicht nötig.

- **Wie ist die Vertragslaufzeit, wenn ich nach 1 Jahr die HD+ Karte verlängere?**

+

Die Laufzeit bei einer Vertragsverlängerung beträgt immer 12 Monate. Die Empfangbarkeit der HD+ Sender über Entertain Sat ist an einen bestehenden Vertrag mit der Telekom gebunden.

- **Wie kann ich das Guthaben auf der HD+ Karte aufladen, wenn ich über Entertain Sat empfange?**

+

Sie können das Guthaben der HD+ Karte auf unserer [Internetseite](#), über unser Callcenter oder im Handel für 70 Euro für weitere 12 Monate aufladen. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, im Handel eine neue HD+ Karte zum Preis von 75 Euro zu erwerben. Sowohl die Verlängerung als auch der Kauf einer neuen HD+ Karte erfolgt im Handel grundsätzlich anonym.

- **Was muss ich tun, wenn ich die HD+ Sender nicht mehr nutzen möchte?**

+

Eine Kündigung der HD+ Sender ist nicht notwendig, da der Vertrag nach 12 Monaten automatisch ausläuft.

- **Was ist HD+ SmartTV?**

+

Das HD+ SmartTV Portal verbindet die Online- mit der TV-Welt. Der Service holt Apps auf den Fernsehschirm. Die Zuschauer können über ihr TV-Gerät auf Sport, Entertainment und Social Networks zugreifen – bei gleichbleibend einfacher und übersichtlicher Bedienung. Das interaktive Angebot HD+ SmartTV kann mit speziellen HD+ SmartTV Receivern genutzt werden.

HD+ RePlay ist der Bereich im HD+ SmartTV Portal, der Sendern eine Plattform bietet, verpasste Sendungen und weitere von den Sendern ausgewählte Highlights – etwa noch nicht im TV ausgestrahlte Folgen/Sendungen – bereitzustellen. HD+ RePlay steht für Vielfalt und insbesondere für die gute technische Qualität der Inhalte.

- **Was benötige ich für HD+ SmartTV?**

+

Um in den Genuss von HD+ SmartTV zu kommen benötigen Sie einen HD+ SmartTV Receiver und eine Verbindung mit dem Internet (mind. 6 Mbit/s). Das Portal erreichen Sie bequem über Ihre Fernbedienung und wird übersichtlich auf Ihrem Fernseher dargestellt.

- **Wie bekomme ich HD+ SmartTV?**

+

Jeder HD+ Receiver mit HD+ SmartTV verfügt über die nötigen Voraussetzungen, das HD+ SmartTV Portal zu nutzen. Besuchen Sie unseren praktischen Produktfinder und filtern Sie in den Auswahlkriterien nach ‚HD+ SmartTV‘ um die aktuellen HD+ SmartTV Receiver zu finden.

- **Was kostet HD+ SmartTV?**

+

HD+ SmartTV ist ein kostenloser Service von HD+ (ausgenommen HD+ RePlay) und steht Ihnen zur Verfügung, wenn Sie über einen HD+ SmartTV Receiver verfügen. Sollten Sie sich entscheiden den Service von HD+ nicht weiter zu nutzen, so steht Ihnen das HD+ SmartTV Portal dennoch in vollem Umfang zur Verfügung – unabhängig, ob die HD+ Karte aktiv ist oder nicht.

- **Was ist HD+ RePlay?**

+

Mit HD+ RePlay können die Zuschauer Sendungen aus den Mediatheken von Privatsendern ganz einfach auf dem Fernseher abrufen – zeitversetzt und unabhängig vom laufenden Programm. In der Regel stehen verpasste Sendungen sieben Tage lang auf Abruf bereit. Der entscheidende Vorteil von HD+ RePlay: Die abgerufenen Sendungen gelangen völlig unkompliziert auf den Fernseher und die Inhalte werden in TV-geeigneter Auflösung bereitgestellt. Aktuell sind bei HD+ RePlay die Angebote RTL NOW, Sat.1, ProSieben, VOX NOW, kabel eins, SUPER RTL NOW, n-tv now, DMAX, sixx, SAT.1 Gold, ProSieben MAXX und TLC verfügbar. Voraussetzung für die Nutzung von HD+ RePlay ist ein HD+ SmartTV Receiver mit entsprechender Software. Zusätzlich kann HD+ Replay auf ausgewählten LG Smart TV-Geräten genutzt werden. Diese Geräte müssen zusätzlich mit dem Internet verbunden sein. Empfohlen wird eine Verbindungsgeschwindigkeit von 6 Mbit/s oder mehr.

## • Was kostet HD+ RePlay?

+

HD+ RePlay kann wie das HD+ TV-Angebot in einer unverbindlichen, kostenfreien Testphase ausprobiert werden. Ein Monat lang stehen die Mediatheken unentgeltlich zur Verfügung – ganz ohne Registrierung. Eine dreimonatige Verlängerung von HD+ RePlay kostet 15 Euro und ist im Handel sowie im Webshop erhältlich.

## • Wie verlängere ich HD+ RePlay?

+

Um HD+ RePlay zu verlängern, erwerben Sie eine HD+ RePlay Verlängerung im HD+ Webshop oder im Handel. Sie erhalten einen Gutschein-Code, den Sie nur noch aktivieren müssen. Dies geschieht direkt über Ihren Fernseher. Bitte rufen Sie das HD+ SmartTV Portal auf und folgen diesen 3 Schritten.

1. Wählen sie im HD+ SmartTV Portal mit der blauen Taste auf der Fernbedienung Ihres HD+ SmartTV Receivers „Weitere Dienste“.

2. Wählen sie im Menü „Weitere Dienste“ die Option „HD+ RePlay Gutschein einlösen“ und bestätigen Sie mit "OK".

3. Geben sie Ihren Gutschein-Code in das vorgeblendete Feld ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "OK“.

Alternativ ist eine Aktivierung über unsere kostenlose Service-Hotline möglich: 0800 3000 222. Zusätzlich können Sie für HD+ Replay auch die alternative Bezahlungsmöglichkeit in Form eines Abos mit wiederkehrender Zahlung wählen. Dieses Abo kostet 5 Euro pro

Monat und verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern Sie es nicht 1 Monat vor Vertragsende kündigen. Dieses Abonnement können Sie ausschließlich in unserem Webshop bestellen.

- **Was bedeutet der Hinweis 102?**

+

Bei einer Störung des Satellitenempfangs aufgrund einer zu geringen Signalstärke erhalten Sie in der Regel den Hinweis 102 "Ihr Receiver empfängt kein oder ein zu schwaches Signal". Falls Sie auf einigen oder auf allen HD+ Sendern diesen Hinweis erhalten, sind die Ausrichtung der Satellitenschüssel, die Antennenkabel und auch die Steckverbindungen zu überprüfen. Bei einer nicht optimal ausgerichteten Satellitenschüssel oder eines zu geringen Schüsseldurchmessers ist es oftmals möglich, einige Sender (z.B. RTL HD, VOX HD) zu empfangen, andere Sender (z.B. ProSieben HD, Sat.1 HD) jedoch nicht. Solche Störungen können durch veränderte technische Voraussetzungen wie zum Beispiel Witterungsbedingungen oder Interferenzen mit anderen Satelliten hervorgerufen werden und damit plötzlich auftreten. Wir empfehlen grundsätzlich, die Satellitenanlage für einen einwandfreien Empfang von einem Fachbetrieb aufbauen und einmessen zu lassen. Bei einer korrekt eingestellten Satellitenanlage können alle HD+ Sender auf allen Transpondern ohne Bild- und Tonstörungen empfangen werden.

- **Das CI Plus-Modul für HD+ wird nicht mehr vom Empfangsgerät erkannt, was kann ich tun?**

+

Falls nach dem Einschalten des Empfangsgeräts das CI Plus-Modul für HD+ auf einem HD+ Sender nicht mehr authentifiziert und auch nicht mehr im Einstellungs Menü erkannt wird, überprüfen Sie bitte, ob ein Software Update für das Empfangsgerät verfügbar ist. Sollte das Modul nach einem Software Update des Empfangsgeräts weiterhin nicht erkannt werden, ist leider ein Austausch des Moduls im Rahmen der Gewährleistung erforderlich. Wenden Sie sich hierfür direkt an den Verkäufer des Moduls.

- **Warum werde ich aufgefordert ein Software Update durchzuführen?**

+

ständig verbessert. Nach einem umfangreichen Testzeitraum wird die optimierte Software Version via Satellit oder über das Internet von den jeweiligen Herstellern zur Verfügung gestellt. Bitte überprüfen Sie regelmäßig und insbesondere im Falle einer Störung des HD+ Empfangs, ob eine aktualisierte Software für Ihr Empfangsgerät verfügbar ist und

führen das angebotene Software Update durch. Die HD PLUS GmbH selbst entwickelt keine Software für HD+ Empfangsgeräte. Im Rahmen der Anforderung der HD+ Sender gibt es technische Spezifikationen, die von den Receivern im Betrieb erfüllt werden müssen. Diese Spezifikationen werden von der HD PLUS GmbH vorgegeben. Bei Fragen zu Software Updates wenden Sie sich bitte direkt an den Hersteller des Empfangsgerätes oder den Verkäufer.

## • **Ich erhalte kein Bild auf den HD+ Sendern, was kann ich tun?**

+

eingebledet. Falls Sie nur einen schwarzen Bildschirm sehen, kann das folgende Gründe haben:

- an dem TV-Gerät wurde der falsche HDMI Eingang ausgewählt
- die HDMI Kabelverbindung zwischen TV-Gerät und HD+ Receiver ist gestört bzw. unterbrochen
- HDCP wird vom TV-Gerät nicht unterstützt (Verschlüsselung via HDMI Kabel)
- eine nötige Softwareaktualisierung des Empfangsgeräts muss noch durchgeführt werden

Falls Sie nach Überprüfung der o.g. Punkte weiterhin keinen 3-stelligen Hinweistext angezeigt bekommen, dann wenden Sie sich bitte an die jeweiligen Gerätehersteller oder direkt an den Verkäufer.

## • **Nach dem Einstecken einer weißen HD+ Karte (HD 01) in den Receiver erhalte ich den Hinweis 108, was bedeutet dies?**

+

Bitte beachten Sie, dass die weiße HD+ Karte nicht in allen HD+ Receivern und nicht in den CI Modulen für HD+ funktioniert. Wenn Sie eine weiße HD+ Karte in ein Empfangsgerät stecken, bei dem der Empfang nur über eine schwarze HD+ Karte (HD 02) möglich ist, erhalten Sie die Fehlermeldung 108. Die weiße HD+ Karte funktioniert grundsätzlich in Empfangsgeräten, die mit einer solchen weißen HD+ Karte vom Hersteller an den Handel ausgeliefert wurden. Bitte wenden Sie sich an den Verkäufer, wenn Sie ein Empfangsgerät mit weißer HD+ Karte erhalten haben und den Hinweis 108 erhalten. Falls Sie sich ein neues Empfangsgerät gekauft haben und eine noch vorhandene weiße HD+ Karte in diesem Gerät nicht funktioniert, dann nutzen Sie bitte bis zum Ablauf des Guthabens diese Karte in dem alten Empfangsgerät. Ein Umtausch der bereits aktivierten weißen HD+ Karte in eine neue schwarze HD+ Karte ist nicht vorgesehen.

- **Wie funktioniert die HD+ Verlängerung mit einem Gutschein aus dem Handel?**

+

Wenn Sie die HD+ Verlängerung im Handel gekauft haben, dann können Sie ganz einfach Ihre HD+ Karte verlängern:

1. Ihre HD+ Kartenummer eingeben
2. Eingabe des 16-stelligen PIN Codes des Gutscheins
3. Aktivierung der Verlängerung

Warten Sie mindestens eine Minute, um Ihre HD+ Verlängerung erfolgreich abzuschließen. Die Aktivierung war erfolgreich, wenn die Mitteilung bezüglich Ablauf des Guthabens nicht mehr erscheint.

- **Wie kann ich die HD+ Karte ohne Gutschein aus dem Handel verlängern?**

+

Wenn Sie die Verlängerung der HD+ Karte sofort durchführen möchten, dann führen Sie bitte folgende Schritte durch:

1. Ihre HD+Kartenummer eingeben
2. Eingabe Ihrer persönlichen Daten
3. Zahlart auswählen
4. Aktivierung der Verlängerung

Warten Sie mindestens eine Minute, um Ihre HD+ Verlängerung erfolgreich abzuschließen. Die Aktivierung war erfolgreich, wenn die Mitteilung bezüglich Ablauf des Guthabens nicht mehr erscheint. Jetzt können Sie alle HD+ Sender 12 weitere Monate lang empfangen. Hier können Sie die Verlängerung sofort durchführen.

- **Wie kann ich die erfolgreiche HD+ Verlängerung überprüfen?**

+

Bei den meisten HD+ Receivern können Sie im Einstellungs Menü unter "Smartcardinformationen" das Ende der Laufzeit der HD+ Karte ablesen. Weiterführende Informationen erhalten Sie in der Bedienungsanleitung des jeweiligen Gerätes oder beim Hersteller direkt. Beim Empfang der HD+ Sender über ein CI Plus Modul oder ein CI Modul kann man im Menü "Moduleinstellungen" bei Smartcardinformationen das Ende der Laufzeit der HD+ Karte ablesen.

- **Wann erhalte ich eine Bestellbestätigung/Rechnung inkl. PIN Code für die HD+ Verlängerung?**

+

Nach spätestens zwei Stunden erhalten Sie von uns eine Bestätigung per E-Mail mit dem PIN Code für die Verlängerung. Mit diesem PIN Code können Sie ggfs. die Freischaltung wiederholen, falls diese beim ersten Mal nicht erfolgreich war.

- **Wenn ich einen HD+ Sender einschalte habe ich weder Bild noch Ton, es wird auch kein Hinweis angezeigt. Muss ich jetzt die HD+ Karte verlängern?**

+

Nein, bitte verlängern Sie das Guthaben auf der HD+ Karte nur, wenn Sie den Hinweis:

130 - In x Tagen läuft das Guthaben Ihrer HD+ Karte aus

131 – Das Guthaben Ihrer HD+ Karte ist aufgebraucht

auf dem Bildschirm sehen.

Falls Sie nur einen schwarzen Bildschirm sehen, kann das folgende Gründe haben:

- auf dem TV wurde der falsche HDMI Eingang ausgewählt

- die HDMI Kabelverbindung zwischen TV-Gerät und Receiver ist gestört bzw. unterbrochen

- eine nötige Softwareaktualisierung des Empfangsgeräts muss noch durchgeführt werden

Wenn Sie nach Überprüfung der o.g. Punkte weiterhin keinen 3-stelligen Hinweistext angezeigt bekommen, dann wenden Sie sich bitte an die jeweiligen Gerätehersteller oder an den Verkäufer direkt, um eine Lösung zu finden.

- **Was kann ich tun, wenn die Freischaltung der HD+ Karten nicht funktioniert hat?**

+

Sie können die HD+ Verlängerung mit dem erhaltenen PIN Code bis zu 3x wiederholen. Bitte stellen Sie sicher, dass der Receiver auf einem HD+ Sender (z.B. RTL HD) eingeschaltet wurde, der Hinweis 130 oder 131 auf dem Bildschirm angezeigt wird und die HD+ Karte korrekt in dem Receiver/Modul eingesteckt ist. Die Aktivierung der HD+ Karte dauert etwa 1 Minute. In dieser Zeit schalten Sie bitte auf keinen anderen Sender. Nach dieser Zeit sollten Sie im Einstellungs Menü unter „Smartcardinformationen“ das neue Ablaufdatum der HD+ Karte ablesen können.

- **Kann ich die HD+ Sender auch im Kabelnetz empfangen?**

+

Bei einigen kleineren und mittleren Kabelnetzbetreibern werden die HD+ Sender eingespeist. Für den Empfang der HD+ Sender benötigen Sie einen HD fähigen Kabelreceiver mit einer CI Plus Schnittstelle und das CI Plus Modul für HD+ mit einer HD+ Karte. Bei Fragen zur Einspeisung der HD+ Sender in ihr Kabelnetz kontaktieren Sie bitte direkt Ihren Kabelnetzbetreiber.

- **Wie finde ich heraus, wer mein Kabelnetzbetreiber ist?**

+

Sollten Sie nicht wissen, wer Ihr Kabelnetzbetreiber ist, so wenden Sie sich bitte an Ihren Vermieter oder die Hausverwaltung.

- **Warum ist der Empfang der HD+ Sender über meinen Kabelnetzbetreiber nicht möglich?**

+

Aktuell können Kabelnetzbetreiber, die dem FRK (Fachverband Rundfunk und Breitbandkommunikation) angeschlossen sind, mit der HD PLUS GmbH einen Vertrag zur Einspeisung der HD+ Sender abschließen. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte direkt Ihren Kabelnetzbetreiber.

- **Woran erkenne ich, dass mein Kabel Receiver eine CI Plus Schnittstelle besitzt?**

+

Am besten kann aus der Bedienungsanleitung des Empfangsgeräts entnommen werden, ob eine CI – oder CI Plus-Schnittstelle eingebaut ist. Bei dem Hersteller des Empfangsgeräts kann diese Information auch jederzeit abgefragt werden.

- **Das CI Plus Modul funktioniert in meinem HD Receiver nicht, was kann ich tun?**

+

Bei technischen Fragen, die mit der Funktion des CI Plus Moduls zu tun haben oder bei Reklamationen wenden Sie sich bitte direkt an die Serviceabteilung des Fachhändlers bzw. an den Verkäufer oder die in der Installationsbeschreibung angegebene Servicrufnummer.

- **Wie kann ich als kleiner Kabelnetzbetreiber die HD+ Sender einspeisen?**

+

Mitglieder des FRK können das komplette HD+ Angebot, das 15 Sender in brillanter Qualität umfasst, in ihre Netze einspeisen. Bisher wurde HD+ ausschließlich über Satellit angeboten. Über den FRK können mehr als 160 FRK-Mitglieder und die von ihnen versorgten Haushalte von diesem Service profitieren. Mehr Informationen sowie die Voraussetzungen für eine Einspeisung von HD+ erhalten interessierte Kabelnetzbetreiber direkt beim FRK.

- **Warum ist bei mir der Sender Eurosport 1 HD verschlüsselt?**

+

Bitte beachten Sie, dass der Sender Eurosport 1 HD mehrfach in der Kanalliste des Empfangsgeräts mit unterschiedlichen Verschlüsselungssystemen angezeigt wird. Für den Empfang dieses Senders innerhalb des HD+ Senderpakets nutzen Sie bitte folgende Empfangsparameter:

Frequenz: 11112 MHZ  
Modulation: DVB-S2, 8 PSK  
Symbolrate: 22.000

Sollte die manuelle Suche an Ihrem Empfangsgerät nicht zum Erfolg führen, dann empfehlen wir Ihnen einen automatischen Suchlauf aller verfügbaren Sender.

- **Was bietet HD+ ExtraScreen?**

+

Mit HD+ ExtraScreen können HD- und SD-TV-Programme auf einem Tablet oder mit Hilfe einer IP Client Box auf einem Zweit-TV angesehen werden.

- **Wie funktioniert HD+ ExtraScreen?**

+

Das Satellitensignal wird (wie bei SAT-IP) in ein IP Protokoll umgewandelt und über das Heimnetzwerk übertragen. Neu ist, dass technisch auch die verschlüsselte Übertragung möglich ist.

- **Was brauche ich um HD+ ExtraScreen zu nutzen?**

+

Sie benötigen dafür ein TV-Signal über Satellit, einen Receiver mit der HD+ ExtraScreen Funktionalität, ein Endgerät (Smartphone / Tablet) mit der HD+ Connect App sowie ein WLAN Heimnetzwerk mit Internetverbindung. Um auch HD+ Sender empfangen zu können, ist eine aktive HD+ Karte notwendig.

- **Welche technischen Einschränkungen gibt es?**

+

Voraussetzung ist der TV-Empfang über Satellit sowie ein WLAN Router mit Verbindung zum Internet. Die Anzahl der parallel betriebenen Geräte kann je nach Sender-Auswahl variieren.

- **Welche Receiver unterstützen HD+ ExtraScreen?**

+

HUMAX unterstützt HD+ ExtraScreen als erster Hersteller mit dem UHD Receiver HUMAX Digital UHD 4tune+ Quad Tuner.

- **Welche App brauche ich für HD+ ExtraScreen?**

+

Die HD+ Connect App wird zum Marktstart für Apple Geräte mit iOS10 zur Verfügung stehen. Die Erweiterung auf Android Geräte ist für das zweite Quartal 2017 geplant.

- **Welche HD+ Sender werden bei HD+ ExtraScreen unterstützt?**

+

Es stehen alle Free to Air Sender (HD und SD) sowie viele HD+ Sender zur Verfügung.

- **Können auch Sky Sender empfangen werden?**

+

Leider nein. Aktuell können nur verschlüsselte Sender wiedergegeben werden, die die Verschlüsselungstechnologie von Nagra einsetzen.

- **Funktioniert HD+ ExtraScreen auch mit nur einem Sat-Kabel?**

+

Ja, da die meisten HD-Sender im gleichen Quadranten der Sat-Ebenen sind, kommt es auch bei Anschluss an nur 1 Sat-Kabel nur zu gelegentlichen Einschränkungen. Falls es zu Einschränkungen kommt, haben die Wiedergabe auf dem TV sowie programmierte Aufnahmen Priorität.

- **In welcher Qualität kann man die Sender mit HD+ ExtraScreen auf dem Tablet sehen?**

+

Die Wiedergabe erfolgt in der jeweils bestmöglichen Qualität.

HD+ Sender werden in der höchsten Qualitätsstufe mit 9 MBit/s in 1080p wiedergegeben. Free To Air HD Sender können auch untranskodiert (originäres SAT-Signal) wiedergegeben werden. Allerdings setzt eine untranskodierte Übertragung ein gutes, störungsfreies WLAN voraus.

- **Welche Kosten fallen für HD+ ExtraScreen an?**

+

HD+ ExtraScreen ist ein kostenloser Service.

- **Auf wie vielen Endgeräten kann ich gleichzeitig das Programm empfangen?**

+

Das ist abhängig vom jeweiligen Receiver und eingebauten Tunern. Im HD+ Kundenkonto können bis zu fünf Endgeräte hinterlegt werden. So ist mobiles Fernsehen im gesamten Heimnetzwerk auf Smartphone oder Tablet verfügbar.

- **Kunden müssen sich registrieren, um die Connect App herunterzuladen. Was passiert mit den Daten?**

+

Diese werden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften, wie etwa denen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), im Kundenverwaltungssystem von HD PLUS gespeichert und verarbeitet.

Mehr Informationen finden Sie unter <http://www.hd-plus.de/hd-plus/datenschutz/>

- **Kann ExtraScreen mit Android Geräten genutzt werden?**

+

Die Erweiterung um eine Android App ist für das zweite Quartal 2017 geplant. Erstes unterstütztes Gerät wird der auf Android basierende Streaming Client „Humax H1“ sein. Auf Grund der inhomogenen Android Gerätelandschaft werden wir schrittweise Android Smartphones und Tablets unterstützen, beginnend mit ausgewählten Samsung Geräten.

- **Wie stark wird sich die Nutzung von ExtraScreen auf das häufig begrenzte Datenvolumen des Internet-Providers auswirken?**

+

Da die Sender nicht über das Internet gestreamt werden sondern von der ExtraScreen Set-Top-Box wirkt sich die Nutzung nicht auf das gebuchte Datenvolumen beim Internetprovider aus. Eine Internetverbindung ist nur zur Abfrage notwendig, ob der Nutzer autorisiert ist ExtraScreen zu nutzen.

- **Welche Datenrate ist für den Empfang nötig?**

+

Die Übertragung in der höchsten transcodierten Qualitätsstufe liegt bei 9 Mbit/s. Dies sollte auch bei der parallelen Übertragung von Sendern für die meisten WLAN Router kein Problem darstellen.

Wesentlicher ist, dass in allen Räumen, in denen ExtraScreen genutzt wird, das WLAN Signal ausreichend stark ist.

- **Kann ich ExtraScreen auch mobil nutzen?**

+

HD+ ExtraScreen ist ausschließlich im Heimnetzwerk nutzbar.

- **Kann ich ExtraScreen auch im Freien nutzen?**

+

Ja, wenn Sie sich im Empfangsbereich des genutzten Heimnetzwerkes befinden.

- **Kann ich Extra Screen auch mit LAN-Kabel nutzen?**

+

Geräte, die unterstützt werden und einen Anschluss für ein LAN Kabel haben, können natürlich auch so genutzt werden.

- **Welchen Nutzen haben Kunden von ExtraScreen?**

+

HD+ ExtraScreen bietet mobiles Fernsehen im gesamten Heimnetzwerk auf Smartphone oder Tablet.

- in brillanter Detailschärfe
- auch viele HD+ Sender genießen

Mit HD+ ExtraScreen sehen Nutzer ihre Lieblingssendungen im Bett, in der Küche oder im Garten

- **Warum stehen die Sender der RTL Mediengruppe nicht zur Verfügung?**

+

Aktuell verhindern lizenzrechtliche Vereinbarungen die Nutzung der RTL Sender (RTL, VOX, RTL Nitro, RTL II und Super RTL) über HD+ ExtraScreen in HD-Qualität. Diese Sender stehen jedoch in SD-Qualität in der HD+ Connect App zur Verfügung.

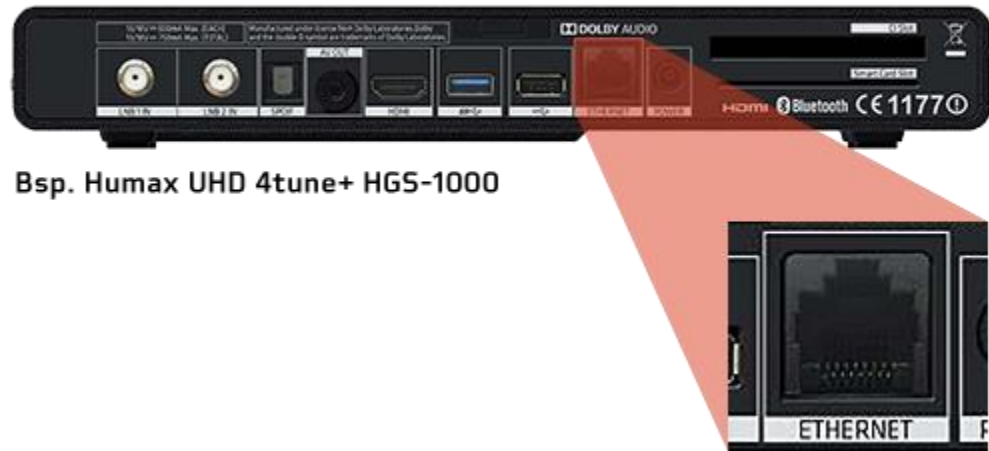
- **Was kann ich machen, wenn ich Störungen im Bild sehen?**

+

Das Streaming der Live-TV Signale von der STB an die HD+ Connect App wird über die Netzwerkprotokolle UDP (User Datagram Protocol) und RTP (Real-time Transport Protocol) realisiert. Durch Verwendung dieser Netzwerkprotokolle werden die Umschaltzeiten und die Verzögerung minimiert. Darüber hinaus wird der anfallende Netzwerk Traffic minimiert, so dass Streaming auch in schmalbandigen Netzwerken möglich ist. Wird auf dem Weg von der STB zur HD+ Connect App allerdings ein Datenpaket verloren bzw. gestört, kann dieses von der App nicht nochmals neu angefordert werden, was unweigerlich zu einer Bildstörung führt. Sollten solche Störungen bei Ihnen auftreten, finden Sie im folgenden einige Maßnahmen wie Sie den Empfang in Ihrem Heimnetzwerk verbessern können.

**Wie ist die STB an das Heimnetzwerk angeschlossen? Per WLAN oder Kabel?**

Grundsätzlich empfehlen wir den Anschluss der Set-top-Box per LAN-Kabel, nicht per WLAN (Wifi), an das Heimnetzwerk. Sollte das nicht möglich sein, empfehlen wir den Einsatz von sogenannten „Power-Line-Adaptern“.



Bsp. Humax UHD 4tune+ HGS-1000

### **Auf welchem W-LAN-Kanal ist der WLAN-Router eingestellt?**

Wir empfehlen grundsätzlich das 5-GHz-WLAN zu verwenden, da dies meist von weniger Störungen betroffen ist und mehr Bandbreite zur Verfügung stellen kann.

Versuchen Sie auch, auf einen WLAN-Kanal zu wechseln, in dem weniger andere Netzwerke senden. Dazu bieten viele WLAN-Router eine grafische Übersicht. Auch bieten viele WLAN-Router die Möglichkeit, den Kanal automatisch zu wählen. Wählen Sie diese Option nach Möglichkeit.

In einigen Netzwerken mit Dualband WLAN lässt sich die Übertragungsqualität auch dadurch erhöhen, dass Geräte auf 2.4-GHz und 5-GHz verteilt werden. So können Sie z.B. die STB in das 2.4-GHz-WLAN und die Empfangsgeräte mit der HD+ Connect App in das 5-GHz-WLAN einbinden.

### **Bitrate im Player ändern**

Versuchen Sie die Bitrate in der HD+ Connect App zu verringern. Standardmäßig ist bei den HD-Sendern die höchste Qualitätsstufe ausgewählt. Versuchen Sie, die HD-Sender in einer niedrigeren Qualitätsstufe zu streamen (z.B. in 3 oder 6 Mbit/s)



HD+ Connect Media-Player

Qualität auswählen Fertig

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| SD-Sender                   |   |
| HD-Sender (3 Mbit/s, 720p)  |   |
| HD-Sender (6 Mbit/s, 720p)  |   |
| HD-Sender (9 Mbit/s, 1080p) | ✓ |

### „Videodaten im Router bevorzugen“ aktivieren

Manche Router (z.B. AVM Fritz!Box) unterstützen die bevorzugte Behandlung von Video-Streams. Aktivieren Sie die Option, wenn diese unterstützt wird. In der Fritz!Box ist diese Einstellung als „WLAN-Übertragung für Live TV optimieren“ zu finden

### Standort Set-Top-Box

Wenn Sie Ihre Set-Top-Box per WLAN mit dem Heimnetzwerk verbinden, stellen Sie diese am besten so auf, dass sie möglichst frei steht, also z.B. nicht in engen Schränken (besonders ungünstig sind Stahlschränke) verbaut ist und dass die Set-Top-Box nicht zu nah an anderen Funk- oder gar elektrischen Störquellen steht.

## • Warum findet die STB mein 5-GHz-WLAN nicht?

+

Die STB unterstützt 5-GHz-WLAN lediglich auf den Kanälen 36, 40, 44 und 48. Um Ihre STB mit einem 5-GHz-WLAN zu verbinden empfehlen wir in den Einstellungen Ihres Routers einen der oben genannten Kanäle fest zu hinterlegen.

## • Was ist der HD+ TVkey?

+

Der HD+ TVkey ist ein USB Stick, der im Grunde wie ein HD+ Receiver bzw. wie ein HD+ Modul funktioniert, zunächst nur mit ausgewählten Samsung TVs ab Serie KU 6079.

- **Was sind die Voraussetzungen für die Nutzung des HD+ TVkey's?**

+

- Es muss ein geeigneter Samsung TV vorhanden sein. Um festzustellen, ob Ihr TV Gerät mit dem HD+ TVkey kompatibel ist, folgen Sie den Anweisungen unter [Ist Ihr Samsung TV kompatibel?](#)

- Auf dem Samsung TV muss die aktuelle Software Version 1160 oder höher installiert sein.

- Der TV muss für ein Software Update mit dem Internet verbunden sein. Bei der Erstinstallation des TVs oder ggfs. vor der Installation des TVkeys sollte „Astra 19.2“ bei der Kanalsuche ausgewählt worden sein.

- **Sind mit dem HD+ TVkey auch Aufnahmen möglich?**

+

Vorausgesetzt, dass ein Speichermedium am TV angeschlossen ist, können HD+ Sender aufgezeichnet werden.

- **Warum erhalte ich den Hinweis, dass die Gratisphase des TVkeys auf meinem TV Gerät nicht verfügbar ist?**

+

Auf einem TV Gerät kann ein HD+ TVkey nur einmal mit vorhandener Gratisphase genutzt werden. Steckte also schon mal ein HD+ TVkey mit Gratisphase in diesem TV Gerät, wird dieser Hinweis eingeblendet.

- **Warum erhalte ich bei meinem HD+ TVkey den Hinweis "222 - Der Empfang dieses Senders ist derzeit gesperrt"?**

+

Aus Qualitätssicherungsgründen haben wir im Auftrag des Herstellers einige HD+ TVkeys deaktiviert. Im Vorfeld dieser Deaktivierung wurden bei allen betroffenen Kunden, die einen HD+ TVkey über die HD PLUS GmbH oder über die Samsung Kampagne mit "Markenmehrwert" bezogen haben, die HD+ TVkeys ausgetauscht.

Falls Sie keinen HD+ TVkey im Austausch erhalten haben, wenden Sie sich bitte an die HD PLUS GmbH, wenn Sie den HD+ TVkey in unserem Webshop gekauft haben. Kontaktieren Sie das Unternehmen "Markenmehrwert", wenn Sie den HD+ TVkey über die Samsung Kampagne erhalten haben.

Falls Sie den HD+ TVkey von einer anderen Person erhalten haben, wenden Sie sich bitte direkt an diese Person.

Eine weitere Nutzung des deaktivierten HD+ TVkeys ist nicht möglich.

- **Was beinhaltet das Eurosport-Paket?**

+

Das Eurosport-Paket beinhaltet den Sender "Eurosport 2 HD Xtra" und den "Eurosport Player" für die Online-Nutzung.

- **Ich bin Sky Kunde und habe das HD+ Senderpaket abonniert. Kann ich den Sender Eurosport 2 HD Xtra auch empfangen?**

+

Nein, das ist leider mit einem Sky Receiver bzw. Sky Modul nicht möglich.

Für den Empfang dieses Senders benötigen Sie einen HD+ Receiver oder ein HD+ Modul.

- **Wo bekomme ich den Eurosport Player?**

+

Als App in den entsprechenden Stores sowie via Eurosport.de

- **Wie kann ich das Eurosport-Paket buchen?**

+

Für das Eurosport-Paket ist das HD+ Sender-Paket mit entsprechendem HD+ Empfangsgerät notwendige Voraussetzung. Nur dann kann das Eurosport-Paket in unserem Webshop dazu gebucht werden.

- **Was kostet das Eurosport-Paket?**

+

Das Eurosport-Paket kostet zusätzlich zum HD+ Senderpaket 5 Euro im Monat im Abo und als Prepaid Variante 55 Euro für 12 Monate. Die Prepaid Variante ist ab September verfügbar.

- **Wenn ich das Eurosport-Paket buchen möchte, wird mir ein Preis von 10,75 Euro im Abonnement angezeigt. Ich habe allerdings noch Restguthaben von der letzten Verlängerung auf meiner HD+ Karte. Verfällt dieses Restguthaben jetzt?**

+

Nein, falls Ihre HD+ Karte über ein Restguthaben aus einer vorangegangenen HD+ Verlängerung verfügt, berücksichtigen wir dieses Guthaben bei den nächsten monatlichen Abrechnungen.

- **Wenn ich das Eurosport-Paket buchen möchte, wird mir ein Preis von 125 Euro bei jährlicher Zahlung angeboten. Ich habe allerdings noch Restguthaben von der letzten Verlängerung auf meiner HD+ Karte. Verfällt dieses Restguthaben jetzt?**

+

Nein, falls Ihre HD+ Karte über ein Restguthaben aus einer vorangegangenen HD+ Verlängerung verfügt, wird dieses Zeitguthaben an das Ende der Laufzeit der jährlichen Verlängerung angehängt.

- **Ich nutze eine HD+ Karte, die noch in der kostenlosen Testphase ist. Wenn ich das Eurosport-Paket buchen möchte, dann wird mir nur der Preis mit dem HD+ Sender-Paket angeboten. Was ist mit der Restlaufzeit der kostenlosen Testphase?**

+

Falls Sie das Eurosport-Paket gebucht haben, dann senden Sie uns bitte den Kaufbeleg als Dateianhang über unser Kontaktformular auf unserer Internetseite mit kurzer Erklärung. Im Service wird dieses Restguthaben bei einem Abonnement mit monatlicher Zahlung als Gutschrift zur Verrechnung berücksichtigt, bei einer Verlängerung mit einmaliger Zahlung wird das Zeitguthaben an das Ende der Laufzeit des Vouchers angehängt.

- **Wie aktiviere ich das Produkt „HD+ Modul inkl. Eurosport-Paket“?**

+

Zum Aktivieren des HD+ Sender- und Eurosport-Pakets gehen Sie auf [hd-plus.de/reload](http://hd-plus.de/reload) und wählen das Produkt „HD+ Modul inklusive Eurosport-Paket“ aus.

- Geben Sie Ihre 12-stellige HD+ Kartenummer ein.

- Geben Sie danach den 16-stelligen PIN-Code ein. Diesen finden Sie im Rubbelfeld des mitgelieferten grünen Vouchers.

- Melden Sie sich mit Name und E-Mail-Adresse an.

Nach Bestätigen der AGB und der Widerrufsbelehrung können Sie das Produkt aktivieren und erhalten im Nachgang eine E-Mail mit dem Voucher Code für den Eurosport Player.

- **Warum gibt es für das Produkt „HD+ Modul inkl. Eurosport-Paket keine „Geld zurück Garantie“?**

+

Aufgrund der besonderen Produkteigenschaften im Zusammenhang mit dem Eurosport-Paket gibt es bei diesem Modul keine „Geld zurück Garantie“.

- **Kann ich als Sky Kunde mit HD+ den Testsender RTL UHD empfangen?**

+

Aktuell ist RTL UHD noch nicht für HD+ Nutzer via Sky zu empfangen. Wir sind in Gesprächen mit Sky, um den Testkanal auch für HD+ Nutzer auf Sky verfügbar zu machen.