



congstar GmbH **Leistungsbeschreibung *congstar komplett***

1 Vorbemerkung

Die nachstehenden Beschreibungen gelten für die Tarife

a) ‚*congstar komplett1*‘, ‚*congstar komplett1 regio*‘, ‚*congstar komplett1 flex*‘ und ‚*congstar komplett1 regio flex*‘.
Wenn nicht separat ausgewiesen, sind die Tarife im Folgenden unter ‚*congstar komplett1*‘ zusammengefasst.

b) ‚*congstar komplett2*‘, ‚*congstar komplett2 regio*‘, ‚*congstar komplett2 flex*‘ und ‚*congstar komplett2 regio flex*‘.
Wenn nicht separat ausgewiesen, sind die Tarife im Folgenden unter ‚*congstar komplett2*‘ zusammengefasst.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch congstar für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2 Technische Voraussetzungen

Die Nutzung des *congstar komplett*-Angebotes setzt die Installation der von congstar zu den Tarifen ausgelieferten Hardware oder vergleichbarer Endgeräte voraus, die über eine aktuelle U-R2-Schnittstelle verfügen.

Für den Betrieb muss die Hardware an Strom angeschlossen und eingeschaltet sein.

DSL-Modems basierend auf älteren U-R2 Schnittstelle werden evtl. von dem *congstar komplett*-Anschluss nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit einer eingeschränkten Datenrate.

3 Basisleistungen

3.1 *congstar komplett*-Anschluss

congstar überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Anschluss, der zur Anschaltung von Endeinrichtungen, die das IP-Protokoll unterstützen, geeignet ist (*congstar komplett*-Anschluss). Der *congstar komplett*-Anschluss wird mit einer maximalen Bandbreite von bis zu 2.084 kbit/s für den Downstream und bis zu 192 kbit/s für den Upstream als Basisleistung überlassen.

Die am Anschluss konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.

Die mittlere Verfügbarkeit des Anschlusses liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt bei allen *congstar komplett*-Anschlüssen ein Abbruch der Verbindung. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Die sofortige Wiedereinwahl kann durch eine entsprechende, einmalige Konfiguration der von congstar zu den *congstar komplett*-Angeboten ausgelieferten Hardware oder vergleichbarer Endgeräte automatisiert erfolgen.

Sofern während der Installation oder im Laufe des Vertrages festgestellt wird, dass die Leistungen des *congstar komplett*-Anschlusses nur durch eine neu zu installierende Endleitung erbracht werden können, so kann diese auf Wunsch und Kosten des Kunden verlegt werden.

3.2 *congstar Internet*-Leistungen

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ermöglicht congstar den Zugang zum Internet über den *congstar komplett*-Anschluss mit einer Flatrate zur Datenübertragung. Die Herstellung einer Internetverbindung zum Betrieb eines Servers ist nicht gestattet.



3.3 congstar Telefonie-Leistungen

Dem Kunden werden congstar Telefonie-Leistungen zur Herstellung und Entgegennahme von Sprachverbindungen über das Internet über den congstar komplett-Anschluss zur Verfügung gestellt.

Die Abrechnung dieser Leistung erfolgt bei *congstar komplett1* im Rahmen einer zeit- oder nutzungsabhängigen Tarifierung entsprechend den Regelungen in der Preisliste *congstar komplett*.

Bei *congstar komplett2* erfolgt die Abrechnung für Verbindungen ins deutsche Festnetz per Flatrate. Für die sonstigen Verbindungen erfolgt die Abrechnung im Rahmen einer zeit- oder nutzungsabhängigen Tarifierung entsprechend den Regelungen in der Preisliste *congstar komplett*.

3.3.1 Rufnummern

Der Kunde muss mindestens 1 Ortsnetzzufnummer, die von der Deutschen Telekom AG für den bisherigen Telefonanschluss zugeteilt wurde, in das Netz von congstar übertragen (Portierung). Insgesamt kann der Kunde bis zu 4 Ortsnetzzufnummern in das Netz von congstar übertragen. Sollte der Kunde nicht über eine von der Deutschen Telekom AG zugeteilte Rufnummer verfügen, werden ihm von congstar nach Wunsch bis zu 4 Ortsnetzzufnummern zugeteilt.

3.3.2 Verbindungen mittels congstar Telefonie

Der Kunde kann im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon-Verbindungen entgegennehmen oder von congstar herstellen lassen. Die maximale Anzahl paralleler Telefonie-Verbindungen ist abhängig von der gewählten Bandbreite. Bei einer Bandbreite von bis zu 2.084 kbit/s für den Downstream und bis zu 192 kbit/s für den Upstream ist ein Telefongespräch zulässig. Bei einer Bandbreite von bis zu 6016 kbit/s für den Downstream und bis zu 576 kbit/s (DSL 6000) sind zwei gleichzeitige Telefonverbindungen zulässig. Bei einer Bandbreite von bis zu 16000 kbit/s für den Downstream und bis zu 1024 kbit/s für den Upstream (DSL 16000) sind 4 gleichzeitige Telefonverbindungen zulässig. Telefonverbindungen in die Netze anderer Netzbetreiber und ankommende Telefon-Verbindungen aus diesen Netzen sind nicht in allen Fällen möglich. Telefon-Verbindungen von congstar mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, so weit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Telefon-Verbindungen zu Sonderrufnummern sind nur zu den Rufnummern 0180 1 - 0180 5 möglich.

Telefon-Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind vom *congstar komplett*-Anschluss möglich. Hierbei ist jedoch die Trennung der Verbindung nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung zu beachten. In dem Zeitraum bis zu Herstellung einer neuen Verbindung zum Internet ist eine Verbindung zu den genannten Notrufnummern nicht möglich.

3.3.3 Anrufweitschaltung

Soweit über das vom Kunden genutzte Endgerät eine Anrufweitschaltung konfigurierbar ist, werden die weitergeleiteten Verbindungen von congstar als abgehende Verbindungen gemäß der Preisliste in Rechnung gestellt.

3.4 congstar E-Mail

E-Mail Versand: Es können pro 24 Stunden maximal 100 E-Mails und pro 30 Kalendertage maximal 1.000 E-Mails aus dem Postfach versendet werden. Jeder Empfänger wird gezählt. Werden die Obergrenzen beim Versand überschritten, so werden die zusätzlichen E-Mails nicht versendet und der Versender wird entsprechend benachrichtigt.

E-Mail Empfang: Das E-Mail Postfach verfügt über 250 MB Speicherplatz. Wird der Speicherplatz überschritten, können keine E-Mails mehr zugestellt werden. Es können drei E-Mail-Adressen eingerichtet werden. Die E-Mails werden über einen Zeitraum von 90 Tagen auf dem Server gehalten. Werden die E-Mails in diesem Zeitraum nicht abgeholt, so werden sie gelöscht.

Das E-Mail Postfach kann im Kundencenter unter www.congstar.de/meincongstar eingerichtet werden. Der Zugang zum E-Mail Postfach erfolgt über POP3. Um den congstar E-Mail-Service nutzen zu können, benötigt man einen so genanntes E-Mail-Programm, sowie die entsprechenden Server- und Zugangsdaten.

Die vom Kunden eingerichtete E-Mail-Adresse wird mit Beendigung des Vertrages über den congstar komplett Tarif oder mit Löschung der E-Mail-Adresse automatisch zur Neuregistrierung durch andere congstar Kunden freigegeben. Weitere Informationen sind in den Datenschutzhinweisen enthalten.



4 Zubuchoptionen

congstar erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung der zusätzlichen Leistung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen (sog. Zubuchoptionen):

4.1 Zubuchoptionen für ‚congstar komplett 1‘ und ‚congstar komplett 2‘

4.1.1 DSL 6000

Abweichend zur Basisleistung in Ziffer 3.1 kann eine Erhöhung der Übertragungsgeschwindigkeit auf eine maximale Bandbreite von bis zu 6016 kbit/s für den Downstream und bis zu 576 kbit/s für den Upstream gebucht werden.

Die am Anschluss konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabereanbieters abhängig.

Sofern während der Einrichtung oder im Laufe des Vertrages festgestellt wird, dass die zusätzliche Leistung des *congstar komplett*-Anschlusses nur durch eine neu zu installierende Endleitung erbracht werden können, so kann diese auf Wunsch und Kosten des Kunden verlegt werden.

4.1.2 DSL 16000

Abweichend zur Basisleistung in Ziffer 3.1 kann eine Erhöhung der Übertragungsgeschwindigkeit auf eine maximale Bandbreite von bis zu 16000 kbit/s für den Downstream und von bis zu 1024 kbit/s für den Upstream gebucht werden.

Die am Anschluss konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabereanbieters abhängig.

Sofern während der Einrichtung oder im Laufe des Vertrages festgestellt wird, dass die zusätzliche Leistung des *congstar komplett*-Anschlusses nur durch eine neu zu installierende Endleitung erbracht werden können, so kann diese auf Wunsch und Kosten des Kunden verlegt werden.

4.1.3 Flat International

In Ergänzung zur Basisleistung in Ziffer 3.3 kann vom Kunden Flat International dazu gebucht werden. Flat International richtet sich an Kunden mit privatem Nutzungsprofil. Flat International gilt nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsdiensteanbieter und nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- und Telefonmarketing-Leistungen. Flat International findet ferner keine Anwendung für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen des Kunden.

Flat International beinhaltet in einer monatlichen Pauschale alle Gespräche ins ausländische Festnetz der Länder, die in der Preisliste zu congstar komplett unter Ziffer 4 aufgelistet sind. Ausgenommen sind Sonderrufnummern, Online-Verbindungen und Anrufweiserschaltungen. Weiterhin darf Flat International nur für die für den Anschluss des Kunden zugeordneten Rufnummern verwendet werden. Voraussetzung ist, dass der Kunde an seinem Telefonanschluss mit dem Tarif Flat International nur so viele Nebenstellen betreibt, wie dem Anschluss Rufnummern zugeordnet sind

Dem Kunden stehen wahlweise Flat International 1 und Flat International 2 zur Verfügung. Der Kunde kann auch beide Auslandsoptionen zusammen buchen.

Um eine hohe Qualität des Dienstes für alle Kunden sicherzustellen, unterliegt Flat International einer Fair Use Policy. Es wird hierbei davon ausgegangen, dass das Nutzungsverhalten des Kunden ein Gesprächsvolumen von 3000 Minuten je Monat nicht übersteigt. Sofern der Kunde in drei aufeinanderfolgenden Monaten ein Gesprächsvolumen von 3000 Minuten



je Monat überschreitet, ist congstar berechtigt, das Vertragsverhältnis zu Flat International außerordentlich zu kündigen. Wenn der Kunde sowohl Flat International 1 als auch Flat International 2 gebucht hat, gilt die zuvor beschriebene Fair Flat Regelung für jede Zubuchoption separat. Der Vertrag zu *congstar komplett 1* oder *congstar komplett 2* bleibt davon unberührt.

4.2 Zubuchoptionen für ,congstar komplett 1'

4.2.1 Festnetz Flat

Abweichend zur Basisleistung in Ziffer 3.3 wird die Telefonie als Flatrate für Verbindungen in das deutsche Festnetz zur Verfügung gestellt.

5 Service

congstar nimmt Störungsmeldungen über Störungen dieses Dienstes unter den kommunizierten Service-Rufnummern entgegen und geht diesen Störungen unverzüglich nach. congstar informiert den Kunden über die Behebung der gemeldeten Störung.