

## 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.

c) ‚congstar komplett2 VDSL‘ und ‚congstar komplett2 VDSL flex‘  
Wenn nicht separat ausgewiesen, sind die Tarife im Folgenden unter ‚congstar komplett2 VDSL‘ 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. Für den Betrieb muss die Hardware an Strom angeschlossen und eingeschaltet sein.

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

#### 3 congstar komplett 1, congstar komplett 2, congstar komplett 2 VDSL

##### 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). Die *congstar komplett*-Anschlüsse *congstar komplett 1* und *congstar komplett 2* werden standardmässig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten liegt, überlassen. Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen VDSL Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt congstar den Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen: Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

<i>congstar</i>		Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
		minimal	Normal	Maximal <sup>1)</sup>	minimal	Normal	Maximal <sup>1)</sup>
<i>komplett 1</i>	<b>Standard</b>	0,750	9,800	16,000	0,128	0,920	1,024
<i>komplett 2</i>	<b>Standard</b>	27,900	48,000	50,000	2,700	9,400	10,000
<i>komplett 2 VDSL</i>	<b>Auf Wunsch des Kunden,</b> wenn die Standard-Geschwindigkeit nicht erreicht werden kann	16,700	23,600	25,000	1,600	4,800	5,000

<sup>1)</sup> Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit

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.

3.1.1 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit  
Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von

- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Inthanbieters,
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt oder nicht mehr zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

3.1.2 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen lt. Ziffer 3.3 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Die Nutzung von Telefonieleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und dies kann zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen (Ziffer 3.1.1) führen.

Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s im Down- und Upload reduziert.

### **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 komplett*1 im Rahmen einer zeit- oder nutzungsabhängigen Tarifierung entsprechend den Regelungen in der Preisliste *congstar komplett*.

Bei *congstar komplett 2* und *congstar komplett 2 VDSL* 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 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 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 zur Verfügung gestellten Bandbreite. Es sind maximal vier gleichzeitige Telefongespräche möglich. 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 7 möglich.

### 3.3.3 Notruf

**Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag enthaltenen Internet-Zugang möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.**

Entsprechende Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen der congstar sind möglich, jedoch ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten an HotSpots sind nicht möglich.

### 3.3.4 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 Zubuchoptionen

#### 3.5.1 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 Anrufweitschaltungen. 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* oder *congstar komplett 2 VDSL* bleibt davon unberührt.

#### 3.5.2 Festnetz Flat

Abweichend zur Basisleistung in Ziffer 3.3 wird bei *congstar komplett 1* die Telefonie als Flatrate für Verbindungen in das deutsche Festnetz zur Verfügung gestellt.

## 4 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.

## 5 Vermarktungsstart

Tarifname	Vermarktung seit:
congstar komplett 1	28.09.2010
congstar komplett 1 flex	28.09.2010
congstar komplett 1 regio	28.09.2010
congstar komplett 1 regio flex	28.09.2010
congstar komplett 2	28.09.2010
congstar komplett 2 flex	28.09.2010
congstar komplett 2 regio	28.09.2010
congstar komplett 2 regio flex	28.09.2010
congstar komplett 2 VDSL	13.06.2012
congstar komplett 2 VDSL flex	13.06.2012