

Leistungsbeschreibung congstar X

1 Allgemeine Leistungsmerkmale

congstar stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Mobilfunkleistungen im von congstar genutzten Mobilfunknetz im nachfolgend beschriebenen Umfang zur Verfügung. Für die Nutzung des Anschlusses ist die Mobilfunktechnologie LTE erforderlich.

Die voraussichtliche Dauer ab Erhalt der SIM-Karten bis zur Bereitstellung der Anschluss beträgt bis zu 24 Stunden. Zwischen der Buchung und Aktivierung einer zusätzlichen Leistung / Option können bis zu 24 Stunden ab Zugang der Auftragsbestätigung liegen. Der Kunde kann unter www.congstar.de/meincongstar den Status der Aktivierung einsehen.

Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die vollständige Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind zwei in das von congstar genutzte Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karten, zwei geeignete Mobilfunkendgeräte nach dem LTE-Standard und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich. Die Überlassung von geeigneten Endgeräten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

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. Die congstar überlässt folgende Leistungen:

2 Anschluss, Rufnummern, SIM-Karten

2.1 Anschluss und Rufnummer

congstar überlässt dem Kunden ein Anschluss und teilt ihm - außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer - eine Rufnummer zu: Eine Hauptrufnummer für die Nutzung des Mobilfunktarifs (Smartphone-SIM-Karte) sowie eine weitere Rufnummer für die Nutzung der Router-SIM-Karte.

2.2 SIM-Karten

congstar überlässt dem Kunden zur Nutzung der Leistung zwei SIM-Karten, die die mit einer Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und einer Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert sind. Die Karten verbleiben im Eigentum der congstar. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch congstar auf den SIM-Karten installierten Softwares liegen bei congstar. congstar ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karten gegen Ersatzkarten berechtigt.

Die zwei SIM-Karten setzen sich wie folgt zusammen:

- **Smartphone-SIM-Karte:** Sie enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunk-Dienst von congstar und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z.B. Rufnummernverzeichnis).
- **Router-SIM-Karte:** Sie wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Datenübertragung über LTE (Long-term evolution) über das von der congstar genutzte Mobilfunknetz am vereinbarten Standort und ausschließlich im Zusammenhang in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Eine Nutzung außerhalb des vereinbarten Standortes und unmittelbar anschließenden Surfbereichs (mobile Nutzung) ist nicht möglich. Für die Nutzung des Internet-Zugangs sind Endgeräte bzw. Router erforderlich, die an dem vereinbarten Standort die verfügbare Mobilfunk-Technologie LTE unterstützen. Über die enthaltene Router-SIM-Karte ist keine Sprachtelefonie möglich, Voice over IP Anwendungen sind hingegen technisch möglich.

3 Telefonieleistungen (nur Smartphone SIM-Karte)

3.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit der aktivierten Smartphone-SIM-Karte von congstar Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische GSM-Mobilfunknetze (International Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist (vgl. hierzu [Abschnitt 6](#)). Voice over LTE (VoLTE) und WLAN Call werden technisch unterstützt. Voraussetzung für beides ist ein entsprechend geeignetes Smartphone. Bei Verlassen des LTE Bereichs und Verfügbarkeit von WLAN wird das Gespräch unterbrechungsfrei weitergeführt.

3.2 Notruf

Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.

3.3 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu seiner Mobilbox (vgl. [Abschnitt 3.5](#)) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- Automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im vom congstar genutzten Mobilfunknetz eingebucht ist
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

3.4 Rufsperrungen

Der Kunde kann bei Bedarf seine Smartphone-SIM-Karte kostenlos für Anrufe zum Rufnummernbereich 0900- im Mobilfunknetz sperren lassen. Des Weiteren werden Sperrungen für alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe angeboten.

3.5 Mobilbox

Dem Kunden wird für seine Smartphone-SIM-Karte eine Mobilbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mobilbox per SMS informiert. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal sieben Tage gespeichert. Nutzt der Kunde die Mobilbox nicht, d.h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich congstar vor, die Mobilbox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die Mobilbox wieder aktiviert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf fünf Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 99 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mobilbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mobilbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mobilbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z.B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes, Benachrichtigungsanruf, u. a.) deaktivieren oder reaktivieren.

3.6 SMS (gilt für beide SIM-Karten)

SMS (ShortMessageService) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf den SIM-Karten. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.



4 Datennutzung

Dem Kunden wird der Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse ermöglicht.

4.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximalen Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und Upload sind in der jeweiligen Preisliste bei dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben. Diese entsprechen den geschätzten maximalen und beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter <https://www.congstar.de/netzabdeckung> einsehbar. Die dort aufgeführte Netztechnologie 3G (UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) und HSPA (High Speed Packet Access)) im Mobilfunknetz der congstar ist - vorbehaltlich einer Verlängerung- nur bis zum 31.12.2020 verfügbar. Die Router-SIM-Karte wird nur mit LTE unterstützt.

Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

4.1.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von

- der örtlichen Verfügbarkeit der Mobilfunk-Technologie,
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
- der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
- dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
- der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.

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 zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

4.1.3 Datenpooling

Die Datennutzung auf Smartphone-SIM-Karte und Router-SIM-Karte erfolgt auf Basis eines gemeinsamen Datenvolumens ('Datenpooling').

Im Inland gilt: Bei vollständigem Verbrauch des Datenvolumens mit einer SIM-Karte erfolgt auch die Bandbreitenbeschränkung auf der jeweils anderen SIM-Karte. Genauso betrifft eine Erhöhung des Datenvolumens immer auch beide SIM-Karten.

Im Ausland gelten die in der Preisliste aufgeführten Regelungen der einzelnen Ländergruppen.

4.1.4 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64kbit/s im Download und Upload (Smartphone-SIM-Karte) und 384kbit/s im Download und Upload (Router-SIM-Karte) reduziert wird, ist der Internet-Zugang nur noch eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall ggf. nicht mehr nutzbar. In diesem Fall kann der Kunde bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen mit der ursprünglichen Übertragungsgeschwindigkeit über die SpeedOn Option gemäß der für seinen Tarif gültigen Preisliste hinzubuchen.

5 Service

congstar beginnt unverzüglich mit der Beseitigung von Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. congstar nimmt Montag bis Samstag von 8 Uhr bis 22 Uhr Störungsmeldungen unter der Kundenhotline 0221/ 79 700 700 entgegen.

6 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber (nur Smartphone-SIM-Karte)

Eine Nutzung von Mobilfunkleistungen im Ausland ist lediglich mit der Smartphone-SIM-Karte möglich. Die Nutzung der Router-SIM-Karte im Ausland ist nicht möglich.



Der Kunde ist berechtigt, im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, wenn der jeweilige ausländische Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat, und der Kunde nach erfolgter Antragstellung und Bonitätsprüfung dafür frei geschaltet wurde.

Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von congstar. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise kann der Kunde der jeweils gültigen Preisliste entnehmen (einsehbar auf der congstar Website www.congstar.de).

7 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

- Der Mobilfunkleistung liegt eine Dienstverfügbarkeit von **97,0 % im Jahresdurchschnitt** zu Grunde.
- Die Mobilfunkleistung ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.).
- Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen.
- Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.
- Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z.B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist unzulässig.

8 Zusatzleistungen Dritter

Werden Zusatzleistungen durch andere Anbieter erbracht, entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem anderen Anbieter. Die Leistung von congstar beschränkt sich auf die Bereitstellung des technischen Zugangs zu dem anderen Anbieter. Für Fehlleistungen der von dem Anbieter eingesetzten Endgeräte sowie für die Erfüllung von dessen Pflichten haftet congstar nicht.