

Leistungsbeschreibung constar Mobilfunktarife

1 Allgemeine Leistungsmerkmale

constar überlässt den Kund*innen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss für Internet- und Netzleistungen sofern diese im jeweiligen Vertrag enthalten sind.

Diese Leistungsbeschreibung gilt nicht für constar Prepaid, constar Homespot und constar X.

Zwischen Buchung und Aktivierung einer zusätzlichen Leistung / Option können bis zu 24 Stunden ab Zugang der Auftragsbestätigung liegen.

Für die Nutzung des Mobilfunk-Anschlusses sind geeignete Endgeräte erforderlich. Die Überlassung dieser Endgeräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

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 nur im Rahmen einer von constar speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

Können die Kund*innen über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch constar für die Kund*innen weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2 Anschluss, Rufnummer, SIM-Karte

2.1 Anschluss und Rufnummer

constar überlässt den Kund*innen einen Mobilfunkanschluss und teilt ihnen – außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer – eine Rufnummer zu.

2.2 SIM-Karte / eSIM

constar überlässt den Kund*innen zur Nutzung dieser Mobilfunkleistungen eine SIM-Karte oder soweit technisch möglich ein eSIM-Profil, welche mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert sind. Die SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunk-Dienst von constar und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z.B. Rufnummernverzeichnis). Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte oder des eSIM-Profiles (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die SIM-Karte sowie das eSIM-Profil wird den Kund*innen ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von constar angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für die durch constar auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei constar. constar ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

3 Netzleistungen

Sofern im jeweiligen Tarif Netzleistungen enthalten sind, bietet constar folgende Leistungen an:

3.1 Gesprächsverbindungen

Die Kund*innen können mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte von constar Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern sie in das Mobilfunknetz eingebucht sind. 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 7).

3.2 SMS

3.2.1 Short Message Service

SMS (Short Message Service) ermöglicht es den Kund*innen, 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 der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS können die Kund*innen Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 48 Stunden lang, die SMS den Empfänger*innen zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

3.2.2 Schutz der Kund*innen

congstär kann zum Schutz der Kund*innen SMS (Short Message Service) mit missbräuchlichen Inhalten (z.B. SPAM-SMS, SCAM(Betrugs)-SMS) mit einem Warnhinweis versehen und SMS ohne Zustellversuch an die Kund*innen löschen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Zustellung von SMS zu einer Gefahr für die Integrität der Netze oder Telekommunikationsanlagen oder für Rechtsgüter von congstar oder den betroffenen Kund*innen oder anderen Endnutzer*innen führt. Eine Gefahr liegt z.B. bei SMS vor, in denen Links auf Schadsoftware oder manipulierte Webseiten enthalten sind. Die Schutzmaßnahmen können nicht gewährleisten, dass die Kund*innen keine derartigen SMS erhalten, sondern nur das Risiko verringern.

3.3 Datennutzung

3.3.1 Allgemeines

congstär unterstützt die Datennutzung zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr je nach Vereinbarung mit derzeit GPRS, EDGE, LTE und 5G¹⁾. Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter <https://www.congstär.de/netzabdeckung> einsehbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

3.3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximalen geschätzten Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und Upload sind in der jeweiligen Preisliste bei dem mit den Kund*innen vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben. Diese entsprechen den beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Die congstar bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstqualität an. Im Durchschnitt werden im Mobilfunknetz bei der Datennutzung höhere Übertragungsgeschwindigkeiten erreicht. Die Angaben gelten für die Nutzung außerhalb von Gebäuden.

3.3.3 Einflussgrößen auf die am Anschluss der Kund*innen erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer*innen 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 jeweiligen Mobilfunk-Technologie
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer*innen in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
- der Entfernung zur Antenne und der Bewegung der Nutzer*innen,
- dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten 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.

3.3.4 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

¹⁾ GPRS (General Packet Radio Service),
EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)
LTE (Long Term Evolution)
5G



Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 32 Kbit/s im Download und 32 Kbit/s im Upload 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 können die Kund*innen bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen mit der ursprünglichen Übertragungsgeschwindigkeit über die SpeedOn Option gemäß der für ihren Tarif gültigen Preisliste hinzubuchen.

4 Netz-Serviceleistungen

4.1 Notrufe

Mit betriebsbereiter SIM-Karte bzw. betriebsbereitem eSIM-Profil 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 die Anrufer*innen ihren Notruf abgesetzt haben. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.

4.2 Rufumleitung

Die Kund*innen können für ihren Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu ihrer Mobilbox (vgl. Abschnitt 4.4) 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 die Kund*innen telefonieren („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

4.3 Rufsperrungen

Kund*innen können bei Bedarf ihre SIM-Karte kostenlos für Anrufe zum Rufnummernbereich 0900- im Mobilfunknetz sperren lassen. Des Weiteren werden Sperren für alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe angeboten.

4.4 Mobilbox

In bestimmten Tarifen wird den Kund*innen die Mobilbox bereitgestellt. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal sieben Tage gespeichert. Fragen die Kund*innen Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich die Telekom vor, die Mobilbox zu deaktivieren. Auf Wunsch der Kund*innen kann die Mobilbox wieder aktiviert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf fünf Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 99 Sprachnachrichten gespeichert werden.

4.5 Komfortdienste

4.5.1 Konferenz

Per Konferenz können die Kund*innen bis zu 5 Gesprächspartner*innen zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder*jede Gesprächspartner*in kann jeden*jede Teilnehmer*in hören und mit jedem*jeder Teilnehmer*in sprechen.

4.5.2 Halten

Eine aktive Sprachverbindung kann gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner*innen können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen.

4.5.3 Anklopfen

Wenn die Kund*innen Anklopfen eingeschaltet haben, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt.

5 Service

constar beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. constar nimmt Montag bis Samstag von 8 Uhr bis 22 Uhr und Sonntag von 9 Uhr bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Kundenhotline (<https://www.constar.de/hilfe-service/kontakt/>) entgegen.

6 Servicerufnummern, SMS–Servicedienste und Zugangsservice

constar bietet neben den in den Abschnitten 3 und 4 beschriebenen Netz– und Netzserviceleistungen – zum Teil in Kooperation mit Dritten – zusätzlich Servicerufnummern und SMS–Servicedienste sowie einen Zugangsservice in den nachfolgend aufgeführten Rubriken an:

6.1 Servicerufnummern

- Kundenservice
- Informationsservice
- Entertainment
- Kooperationsangebote mit anderen Dienstleistern
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten

6.2 SMS–Servicedienste

- Kundenservice
- Informationsdienste
- Entertainment
- Kooperationsangebote mit anderen Dienstleistern

6.3 Zugangsservice

constar vermittelt den Zugang (Zugangsservice) zu sonstigen Diensten, die entweder von constar selbst außerhalb dieses Vertrages oder von Vertragspartnern von constar erbracht werden, insbesondere zu Informations–, Entertainment und ähnlichen Diensten von Vertragspartnern von constar.

constar hält innerhalb der Abschnitte „Servicerufnummern“ und „SMS–Servicedienste“ Dienste der genannten Kategorien zum Abruf über Sprache oder SMS bereit. constar behält sich vor, Einzelangebote und Dienste innerhalb einer Rubrik gegen andere Angebote auszutauschen bzw. saison– und nachfrageabhängig einzustellen. Gleiches gilt bei Beendigung der Kooperation mit Dritten. Den Dienst „Zugangsservice“ stellt constar grundsätzlich bereit, gewährleistet aber nicht den Fortbestand von Diensten, die von Vertragspartnern oder außerhalb dieses Vertrages erbracht werden.

7 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber

Die Kund*innen sind berechtigt, im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, wenn der jeweilige ausländische Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat, und die Kund*innen nach erfolgter Antragstellung und Bonitätsprüfung dafür frei geschaltet wurden.

Der Umfang der Roaming–Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der von Kund*innen in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von constar. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise können die Kund*innen der jeweils gültigen Preisliste entnehmen (einsehbar auf der constar Website www.constar.de).

8 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

8.1 Verfügbarkeit

Den Mobilfunkleistungen liegt eine Diensteverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.

8.2 Einschränkungen der Mobilfunkleistungen

Die Mobilfunkleistungen sind 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.

8.3 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss der Kund*innen

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen, die über Voice over LTE (VoLTE) erbracht werden, über den Anschluss der Kund*innen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten. Bei der Nutzung von VoLTE-Telefonieleistungen reduziert sich die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 KBit/s im Down- und Upload.

8.4 Verkehrsmanagementmaßnahmen

constar nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Kund*innen und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen finden die Kund*innen im Internet unter: www.telekom.de/verkehrsmanagement.

9 Zusatzleistungen Dritter

Werden Zusatzleistungen durch andere Anbieter erbracht, entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen den Kund*innen und dem anderen Anbieter. Die Leistung von constar 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 constar nicht.