



## Leistungsbeschreibung congstar X

### 1 Allgemeine Leistungsmerkmale

congstar stellt den Kund\*innen 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.

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. Bei Buchung der 5G Option ist ein 5G-fähiges Endgeräte zur Nutzung der Smartphone-SIM-Karte erforderlich. Die Überlassung von geeigneten Endgeräten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Können Kund\*innen über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch congstar für Kund\*innen 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 den Kund\*innen ein Anschluss und teilt ihnen – 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 den Kund\*innen 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 Kund\*innen 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 Netzleistungen

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

#### 3.1 Gesprächsverbindungen (*nur Smartphone-SIM-Karte*)

Die Kund\*innen können mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte von congstar 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 (ShortMessageService) 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

congstar 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

Kund\*innen werden der Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse ermöglicht.

### 3.3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximalen 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 geschätzten maximalen und beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Die congstar bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstqualität an. Die Router-SIM-Karte wird nur mit LTE unterstützt.

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

### 3.3.2 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 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 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.

### 3.3.3 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.

### 3.3.4 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 32 KBit/s im Download und Upload (Smartphone-SIM-Karte) und 384 KBit/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 können Kund\*innen bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen mit der ursprünglichen Übertragungsgeschwindigkeit über die SpeedOn Option gemäß der für ihren Tarif gültigen Preisliste hinzubuchen.

### 3.3.5 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Wenn congstar 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](http://www.telekom.de/verkehrsmanagement).

## 4 Netz-Serviceleistungen (nur Smartphone SIM-Karte)

### 4.1 Telefonverbindungen

Kund\*innen können 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 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 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.

### 4.2 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 die Anrufer\*innen ihren Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.

### 4.3 Rufumleitung

Kund\*innen können für ihren Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu ihrer 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 Kund\*innen telefonieren („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

### 4.4 Rufsperrungen

Kund\*innen können bei Bedarf ihre 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.

### 4.5 Mobilbox

Kund\*innen werden für ihre Smartphone-SIM-Karte eine Mobilbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Kund\*innen werden über neu eingegangene Nachrichten auf ihrer 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. Fragen Kund\*innen Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich congstar 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.



## 4.6 Komfortdienste

### 4.6.1 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.

### 4.6.2 Halten

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

### 4.6.3 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

congstar beseitigt 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 Servicerufnummern, SMS–Servicedienste und Zugangsservice

congstar bietet neben den in den Abschnitten 0 und **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** 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

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

congstar hält innerhalb der Abschnitte „Servicerufnummern“ und „SMS–Servicedienste“ Dienste der genannten Kategorien zum Abruf über Sprache oder SMS bereit. congstar 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 congstar grundsätzlich bereit, gewährleistet aber nicht den Fortbestand von Diensten, die von Vertragspartnern oder außerhalb dieses Vertrages erbracht werden.

## 7 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.

Kund\*innen sind berechtigt, im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, wenn der jeweilige ausländische Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat, und 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 congstar. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise können Kund\*innen der jeweils gültigen Preisliste entnehmen (einsehbar auf der congstar Website [www.congstar.de](http://www.congstar.de)).

## 8 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

### 8.1 Verfügbarkeit

Den Mobilfunkleistungen liegt eine Dienstverfügbarkeit 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.

## 9 Zusatzleistungen Dritter

Werden Zusatzleistungen durch andere Anbieter erbracht, entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen den Kund\*innen 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.