



**congstar**

## **congstar GmbH** **Leistungsbeschreibung congstar Mobilfunktarife**

### **1 Allgemeine Leistungsmerkmale**

Die congstar GmbH (nachfolgend congstar) stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Mobilfunkleistungen im von congstar genutzten Mobilfunknetz im nachfolgend beschriebenen Umfang zur Verfügung.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für alle Mobilfunktarife, ausgenommen des Mobilfunkdienstes congstar Prepaid.

Die voraussichtliche Dauer ab Erhalt der SIM-Karte bis zur Bereitstellung eines Mobilfunkanschlusses 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](http://www.congstar.de/meincongstar) den Status der Aktivierung einsehen.

Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das von congstar genutzte Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkendgerät nach dem GSM- oder UMTS-Standard und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

congstar erbringt die Mobilfunkdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Mobilfunktarif und / oder gegen ein zusätzliches Entgelt, der / das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird.

### **2 Anschluss, Rufnummer, SIM-Karte**

#### **2.1 Anschluss und Rufnummer**

congstar überlässt dem Kunden einen Anschluss und teilt ihm - außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer - eine Rufnummer zu.

#### **2.2 SIM-Karte**

congstar überlässt dem Kunden zur Nutzung dieser Mobilfunkleistungen eine SIM-Karte, die mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert ist.

Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunk-Dienst von congstar und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z.B. Rufnummernverzeichnis).

### **3 Netzleistungen**

#### **3.1 Gesprächsverbindungen**

Der Kunde kann 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 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 7).

#### **3.2 SMS**

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 der SIM-Karte. 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.



### 3.3 Datennutzung

#### 3.3.1 Allgemeines

congstar unterstützt die Datennutzung zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr mit GPRS, EDGE/UMTS/HSDPA<sup>1)</sup>. LTE<sup>2)</sup> wird **nicht** unterstützt. 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 dem Kunden vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben**. Diese entsprechen den beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Das Mindestniveau der Dienstqualität bei der Datenübertragung beträgt - sofern nicht im Tarif oder einer Option anders vereinbart - 14,4 Kbit/s im Down- und Upload (minimale Übertragungsgeschwindigkeit). Im Durchschnitt werden im Mobilfunknetz bei der Datennutzung höhere Übertragungsgeschwindigkeiten erreicht. Hinweis: Nach unabhängigen Tests Dritter<sup>3)</sup> beträgt die mittlere Datenübertragungsrate im Download bei Nutzung eines Smartphones in der Stadt 1.729 Kbit/s im Download und außerhalb von Städten (Transferrouen) 1.368 Kbit/s im Download.

#### 3.3.3 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 jeweiligen Mobilfunk-Technologie (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA)
- 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 Inhalteanbieters,
- 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

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64 Kbit/s oder 32 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s (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.

<sup>1)</sup> GPRS (General Paket Radio Service),  
EDGE (Enhanced Data Rates für GSM Evolution)  
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)  
HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)

<sup>2)</sup> LTE (Long Term Evolution)

<sup>3)</sup> Zeitschrift Connect, Heft 12/2011 "Mobilfunk in Deutschland: Netztest 2011", Tabelle: Netztest Deutschland 2011, Testergebnisse für Smartphone Daten. Neue Tests mit Ergebnissen für Mobilfunknetze ohne LTE stehen nicht zur Verfügung.



## 4 Netz-Serviceleistungen

### 4.1 Notrufe

Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunkgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.

### 4.2 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu seiner 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 der Kunde telefoniert („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

### 4.3 Rufsperrungen

Der Kunde kann bei Bedarf seine 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

Dem Kunden wird 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.

### 4.5 Komfortdienste

#### 4.5.1 Konferenz

Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

#### 4.5.2 Halten

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

#### 4.5.3 Anklopfen

Wenn der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt.



## **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 und Sonntag von 9 Uhr bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Kundenhotline (<https://www.congstar.de/hilfe-service/kontakt/>) entgegen.

## **6 Servicerufnummern, SMS-Servicedienste und Zugangsservice**

congstar 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**

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**

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](http://www.congstar.de)).



## 8 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

- Den Mobilfunkleistungen liegt eine Dienstverfügbarkeit von **97,0 % im Jahresdurchschnitt** zu Grunde.
- 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.
- 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 congstar speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

## 9 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.