

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.

c) ‚congstar komplett 2 Glasfaser‘ und ‚congstar komplett 2 Glasfaser flex‘
Wenn nicht separat ausgewiesen, sind die Tarife im Folgenden unter ‚congstar komplett 2 Glasfaser‘ 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 und 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 mit einer Bandbreite von 750kBit/s bis zu 16.000 kbit/s für den Downstream und von 128 kbit/s bis zu 1024 kbit/s für den Upstream überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des jeweiligen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Der *congstar komplett 2 VDSL* Anschluss wird mit einer Bandbreite von 27.900 kBit/s bis zu 51.300 kbit/s für den Downstream und von 2.700 kbit/s bis zu 10.000 kbit/s für den Upstream überlassen. Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die zuvor aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten für den VDSL Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt congstar den Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden auch mit einer Bandbreite von 16.700 kBit/s bis zu 25.000 kbit/s für den Downstream und 1.600 kbit/s bis zu 5.000 kbit/s für den Upstream.

Der *congstar komplett 2 Glasfaser* Anschluss wird mit einer Bandbreite von 80.000 kBit/s bis zu 100.000 kbit/s für den Downstream und von 17.000 kbit/s bis zu 20.000 kbit/s für den Upstream überlassen.

Die am Anschluss konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte abhängig.

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.

3.2 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 komplett1* im Rahmen einer zeit- oder nutzungsabhängigen Tarifierung entsprechend den Regelungen in der Preisliste *congstar komplett*.

Bei *congstar komplett2*, *congstar komplett 2 VDSL* und *congstar komplett 2 Glasfaser* 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 Anrufweiserschaltung

Soweit über das vom Kunden genutzte Endgerät eine Anrufweiserschaltung 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.