

## Leistungsbeschreibung

### ja! mobil

#### 1 Mobilfunkanschluss

Die congstar Services GmbH (im Folgenden congstar genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunkanschluss für Internet- und Telefonieleistungen, soweit diese im jeweiligen Vertrag enthalten sind. 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 der congstar. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z. B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer durch die congstar speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

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.

congstar erbringt folgende Leistungen:

#### 2 SIM-Karte / eSIM

congstar überlässt dem Kunden je nach Vereinbarung eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil. Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte oder des eSIM-Profiles (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die Freischaltung/Aktivierung setzt eine Identitätsprüfung anhand eines nach § 172 des Telekommunikationsgesetzes vorgeschriebenen amtlichen Ausweisdokuments voraus.

Die SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil ermöglicht die Herstellung von Mobilfunk-Verbindungen, solange auf dem Guthabenkonto ein Guthaben besteht. Die SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von der congstar angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung der SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch congstar auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei congstar. congstar ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

#### 3 Nutzung mit Guthabenkonto

- 3.1 Abgehende sowie im Ausland ankommende Mobilfunk-Gespräche können hergestellt werden, solange auf dem Guthabenkonto ein Guthaben besteht, welches ein Gespräch von mind. der Länge der kleinsten Taktungseinheit zulässt, die für die jeweilige Verbindung gilt.
- 3.2 Die Nutzung entgeltpflichtiger Datendienste einschließlich SMS ist grundsätzlich möglich, solange noch Guthaben für den Versand bzw. Empfang mindestens in Höhe der kleinsten Abrechnungseinheit für den jeweiligen Datendienst auf dem Guthabenkonto vorhanden ist.
- 3.3 Nach Aufladen neuen Guthabens und Erreichen eines Guthabenbetrages auf dem Guthabenkonto wird die Nutzung innerhalb von ca. 24 Stunden seit der Aufladung wieder freigegeben.

## 4 Internetzugang

Sofern im jeweiligen Tarif ein Internet-Zugang enthalten ist, wird dieser mit den Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload überlassen, die in der Preisliste für diesen Tarif aufgeführt ist. Diese entsprechen den geschätzten maximalen und beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Die Angaben gelten für die Nutzung außerhalb von Gebäuden.

## 5 Telefonieleistungen

### 5.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann im Inland Mobilfunk-Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz der congstar eingebucht ist; Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist. 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.

### 5.2 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 der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind über VoLTE und WLAN Call nicht möglich.

### 5.3 Rufnummer

congstar teilt dem Kunden für den Mobilfunk-Anschluss eine Rufnummer im Mobilfunknetz der congstar zu. Abweichend hiervon kann congstar mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Netz der congstar übertragbar ist (Rufnummernimport).

### 5.4 Rufumleitung

Das Mobilfunknetz der congstar leitet die für den congstar Mobilfunk-Anschluss bestimmten ankommenden Anrufe bei aktivierter Rufumleitung in die Mobilbox (sofern eingerichtet) oder zu einem vom Kunden gewünschten Mobilfunk- oder Festnetz-Anschluss im Inland weiter.

### 5.5 Rufnummernsperr

Der Kunde kann bei Bedarf seine SIM-Karte kostenlos für Anrufe zum Rufnummernbereich 0180- und 0190/0900 im Mobilfunknetz sperren lassen. Des Weiteren werden Sperren für alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe angeboten.

### 5.6 Mobilbox

Dem Kunden wird die Mobilbox bereitgestellt. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal 14 Tage gespeichert. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf drei Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu zehn Sprachnachrichten gespeichert werden.

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.

### 5.7 SMS

#### 5.7.1 Short Message Service

SMS (Short Message Service) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunk-Geräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunk-Gerät 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, dem Empfänger die SMS zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

#### 5.7.2 Schutz des Kunden

congstar kann zum Schutz der Kunden SMS (Short Message Service) mit missbräuchlichen Inhalten (z.B. SPAM-SMS, SCAM(Betrugs)-SMS) mit einem Warnhinweis versehen und SMS ohne Zustellversuch an die Kunden 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 Kunden oder anderen Endnutzern 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 Kunden keine derartigen SMS erhalten, sondern nur das Risiko verringern.

## 6 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

### 6.1 Verfügbarkeit

Den Mobilfunkleistungen der congstar liegt eine Dienstverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.

### 6.2 Mindestniveau der Dienstqualität

congstar bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

### 6.3 Einschränkung der Mobilfunkleistungen

Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunk-Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden von congstar 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.

### 6.4 Übertragungsgeschwindigkeiten und Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter [www.jamobil.de/netzabdeckung](http://www.jamobil.de/netzabdeckung) einsehbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät. 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,
- 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 Inhabers,
- 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.

### 6.5 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64 KBit/s im Download und 16 KBit/s im Upload reduziert wird, ist der Internetzugang nur noch eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große EMail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall nicht mehr nutzbar.



#### **6.6 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden**

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 des Kunden 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.

#### **6.7 Verkehrsmanagementmaßnahmen**

congstar nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen findet ein Kunde im Internet unter [www.telekom.de/verkehrsmanagement](http://www.telekom.de/verkehrsmanagement).

#### **6.8 Mobilfunknutzung im Ausland**

Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland (Telefonie, SMS, Daten u. a.) ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Mobilfunkleistungen im Ausland sind nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen oder nicht auf allen Schiffen und nicht in allen Flugzeugen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z. B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist.

### **7 Roaming**

Eine Mobilfunk-Verbindung aus dem Ausland kann abhängig vom jeweiligen Netz auf zwei unterschiedliche Weisen hergestellt werden:

#### **a) Roaming Direct**

Der Kunde wählt die Rufnummer des gewünschten Gesprächspartners mit internationaler Vorwahl.

#### **b) Roaming CallBack**

Die gewünschte Gesprächspartner-Rufnummer mit der internationalen Vorwahl wird zunächst an einen Vermittlungsrechner des Mobilfunknetzes übergeben, indem der Kunde die Rufnummer mit einer speziellen Tastenkombination verbindet. Der Rechner ruft den Kunden im Ausland zurück (CallBack). Sobald der Kunde den Anruf entgegennimmt, wird die Verbindung zum gewünschten Gesprächspartner aufgebaut. Der Kunde bezahlt nur für die Verbindung zu dem gewünschten Gesprächspartner. Es ist zu beachten, dass bei diesem Verfahren das Versenden von Faxen und Daten aus dem Ausland nicht möglich ist.

Das Roaming Direct Verfahren wird sukzessive ausgebaut und löst entsprechend das CallBack Verfahren ab. Dem Kunden wird per Kurzmitteilung auf dem Handy-Display mitgeteilt, welches Verfahren anzuwenden ist. Diese Kurzmitteilung geht dem Kunden zu, sobald er sich in einem ausländischen Netz einbucht, in dem Roaming möglich ist.

### **8 Service**

congstar beseitigt unverzüglich 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 ([www.jamobil.de/kontakt](http://www.jamobil.de/kontakt)) entgegen.