

## **congstar Services GmbH**

### **Leistungsbeschreibung**

#### **ja! mobil**

### **1 Allgemeine Leistungsmerkmale**

Die congstar Services 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.

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 liegen.

Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind geeignete Mobilfunkendgeräte und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich. 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 unzulässig.

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

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

congstar überlässt dem Kunden einen Anschluss und teilt ihm 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 Telefonieleistungen**

#### **3.1 Gesprächsverbindungen**

Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunk-Geräten in Kombination mit einer freigeschalteten 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. Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische GSM-Mobilfunk-Netze (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.

#### **3.2 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 Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.**

#### **3.3 Rufumleitung**

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

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

### 3.4 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.

### 3.5 Mobilbox

Dem Kunden wird eine Mobilbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird per SMS über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mobilbox 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.) aktivieren oder deaktivieren.

### 3.6 SMS

SMS (ShortMessageService) 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.

## 4 Datennutzung

### 4.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

**Die maximalen Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und Upload sind in der jeweiligen Preisliste bei dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben.** Diese entsprechen den geschätzten maximalen und beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter <https://www.jamobil.de/netzabdeckung> einsehbar. Die dort aufgeführte Netztechnologie 3G (UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) und HSPA (High Speed Packet Access)) im Mobilfunknetz der congstar ist - vorbehaltlich einer Verlängerung- nur bis zum 31.12.2020 verfügbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

### 4.2 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 Mobilfunktechnologie
- 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 ausgewählten Server des jeweiligen Inthanbieters,
- 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.

#### 4.3 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.

#### 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 Störungsmeldungen unter der Kundenhotline (<https://www.jamobil.de/kundenservice.html>) entgegen.

#### 6 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. 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 ja! mobil Website [www.jamobil.de](http://www.jamobil.de)).

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. Für Mobilfunk-Verbindungen, die der Kunde über ausländische Mobilfunk-Netze herstellt, gelten besondere Verbindungspreise. Auch für Mobilfunk-Verbindungen, die bei Aufenthalt des Mobilfunk-Anschlusses im Ausland entgegengenommen werden, fallen dem Kunden Entgelte an.

#### 7 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.). 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.
- Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen.
- Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.