



## Leistungsbeschreibung congstar Zuhause

### 1 Vorbemerkung

Die nachstehenden Beschreibungen gelten für die Tarife *congstar Zuhause 100 Flex*, *congstar Zuhause 250 Flex*, *congstar Zuhause 100* und *congstar Zuhause 250*. 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 Schadenersatz noch ein Recht zu Kündigung aus wichtigem Grund.

### 2 Technische Voraussetzungen

Die Nutzung des congstar Zuhause-Angebotes setzt die Installation der von congstar zu den Tarifen ausgelieferten Hardware oder vergleichbarer Endgeräte voraus. Für den Betrieb muss die Hardware mit Strom versorgt werden und eingeschaltet sein.

DSL-Modems, basierend auf älteren U-R2 Schnittstellen, werden evtl. von congstar Zuhause-Anschlüssen nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Leistungsfähigkeit, z.B. in Bezug auf Geschwindigkeit und Stabilität der Datenrate.

### 3 congstar Zuhause

#### 3.1 congstar Zuhause Anschluss

congstar überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Festnetz-Anschluss für Internetleistungen.

Für den Internet-Zugang sind nur Router / Internet-Modems mit aktueller Firmware (Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router / Modems mit älterer Firmware oder älteren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter [www.congstar.de/faq](http://www.congstar.de/faq) bereit. Die Überlassung des Routers/Internetmodems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

congstar bietet beim congstar Zuhause-Anschluss kein Mindestniveau der Dienste-Qualität an. Die congstar Zuhause-Anschlüsse werden standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten liegt, überlassen. Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt congstar den Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen: Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

congstar Zuhause		Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
		minimal	Normal	Maximal <sup>1)</sup>	minimal	Normal	Maximal <sup>1)</sup>
Zuhause 100	Standard	54	83,8	100	20	33,4	40
Zuhause 250	Standard	175	200	250	20	35	40
Zuhause 250- auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (Zuhause 175)		105	145	175	20	30	40

1) Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

Die mittlere Verfügbarkeit des Anschlusses liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt bei allen congstar Zuhause-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 Zuhause-Angeboten ausgelieferten Hardware oder vergleichbarer Endgeräte, automatisiert erfolgen.

### **3.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit:**

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von

- o der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- o der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
- o den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- o den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

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 oder nicht mehr zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Die Internetleistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der congstar ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

### **3.3 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 Information finden Sie im Internet unter [www.telekom.de/verkehrsmanagement](http://www.telekom.de/verkehrsmanagement).

### **3.4 congstar Internet-Zugang**

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ermöglicht congstar den Zugang zum Internet über den congstar Zuhause-Anschluss mit einer Flatrate zur Datenübertragung. Die Herstellung einer Internetverbindung zum Betrieb eines Servers ist nicht gestattet. congstar ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse.

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Bei congstar kann für den Internet-Zugang die Bandbreite VDSL 100 oder VDSL 250 vereinbart werden. Die Vereinbarung erfolgt je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden.

## **4 Service**

congstar nimmt Störungsmeldungen über Störungen dieses Dienstes unter den kommunizierten Service-Rufnummern entgegen. congstar beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen und informiert den Kunden über die Behebung der gemeldeten Störung.