

Términos y condiciones

En vigor a partir del 1 de abril de 2026

1. Servicio eSIM

1.1 Estos son los términos y condiciones para la prestación de los servicios de voz, SMS y/o datos («**Servicios**») proporcionados por 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., («**1GLOBAL**», «**nosotros**», «**nos**», «**nuestro/a**») a los usuarios finales («**usted**», «**su**»).

1.2 Cuando adquiere los Servicios a través de nuestro agente N26 Bank SE («**Agente**»), usted está celebrando un contrato con 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., con domicilio social en Calle María Tubau, 3, 1ª Planta 28050, Madrid, CIF B85923829, número de teléfono [+34 668 191 207](tel:+34668191207) y correo electrónico help@1global.com.

1.3 Una copia de estos términos está disponible en <https://www.1global.com/es/legal/n26/spain/terminos-y-condiciones>.

1.4 Si no desea estar sujeto a estos términos y condiciones, no adquiera ni utilice los Servicios. Las condiciones que se desvíen de estos términos y condiciones solo serán aplicables si las hemos acordado por escrito.

2. Comienzo y duración

2.1 El contrato se formaliza y comienza una vez que haya completado correctamente la compra y reciba nuestra confirmación de pedido o en el momento de la activación del Servicio, lo que ocurra primero («**Comienzo del Servicio**»).

2.2 Una vez completada la compra, debe descargar la eSIM en su dispositivo y activarla.

2.3 La validez de su paquete depende del plan específico que elija en el momento de la compra. Tanto la validez como la fecha de caducidad se le comunicarán durante el proceso de compra y se describirán en el resumen del contrato.

2.4 Solo puede utilizar los Servicios si también dispone de una cuenta bancaria activa de N26. Los Servicios dejarán de estar disponibles en el mismo momento en que se cierre su cuenta bancaria de N26.

2.5 Al utilizar el Servicio, usted reconoce que dispone de un dispositivo desbloqueado y compatible con eSIM, lo cual es necesario para poder acceder a la eSIM.

2.6 Este contrato permanecerá plenamente vigente hasta que usted o nosotros lo rescindamos, según lo permitido en estos términos. En su papel de agente, N26 actúa en nombre de 1GLOBAL. En consecuencia, cualquier comunicación que usted realice a N26 en el contexto de la atención al cliente se considerará realizada directamente a nosotros y tendrá el mismo efecto legal. Esto incluye, sin limitación, consultas relacionadas con el servicio y cualquier notificación formal permitida bajo estos Términos y condiciones.

3. Descripción del servicio

3.1 Prestaremos servicios de telecomunicaciones, ya sea solo datos o una combinación de voz, SMS y datos en función de las capacidades de nuestra eSIM y del plan que seleccione en el momento de la compra. La eSIM incluye un perfil electrónico que se descargará en su dispositivo durante la activación. El

volumen de minutos de voz, SMS y datos se detallará en el momento de la compra. Los Servicios no utilizados caducan al final del período del paquete y no son reembolsables a menos que la ley así lo exija.

3.2 Nuestros Servicios se basan en estos Términos y condiciones, la descripción del servicio correspondiente, el resumen del contrato y la lista de precios.

Disponibilidad

3.3 Los Servicios se prestan «tal cual» y «según disponibilidad». No garantizamos unos Servicios libres de fallos ni la disponibilidad ininterrumpida de la red.

3.4 Haremos esfuerzos razonables por corregir con prontitud los fallos comunicados por usted.

3.5 Nos reservamos el derecho a elegir a nuestros operadores de red y socios tecnológicos. Para prestar los Servicios, podemos revelar y utilizar sus datos personales en cumplimiento con nuestra Política de privacidad en <https://www.1global.com/privacy-policy>

Servicios de valor añadido

3.6 Podrá llamar a números fijos y móviles de telefonía ordinaria como parte de su plan de llamadas. También podrá enviar SMS a números móviles. No podrá llamar a otros números no geográficos, números de tarificación premium, asistencia de directorio ni enviar mensajes SMS de tarificación premium.

Itinerancia

3.7 Su uso de los Servicios en itinerancia está sujeto a las leyes aplicables y puede incurrir en cargos adicionales.

3.8 La itinerancia se limita a un máximo de 90 días en cualquier país. La itinerancia prolongada o semipermanente puede dar lugar a la suspensión de los Servicios.

Suspensión

3.9 Ocasionalmente, es posible que necesitemos actualizar, modificar o realizar el mantenimiento del Servicio. En tales ocasiones, el Servicio puede estar temporalmente inactivo. No obstante, nos esforzaremos por minimizar dicha interrupción y notificárselo con antelación siempre que sea posible.

3.10 Nos reservamos el derecho a suspender y bloquear el Servicio con un preaviso razonable para permitirle encontrar una solución, a menos que el preaviso no sea razonable, en las siguientes circunstancias:

- Si existe una sospecha razonable de que los Servicios o su conexión están siendo utilizados de forma indebida o manipulados por terceros;
- Si usted incumple sustancialmente las condiciones de uso;
- En el caso de impago reiterado, tal y como se describe en la cláusula 6.3 de estos Términos y condiciones;
- A la espera del resultado de una investigación tras la recepción de una reclamación presentada en su contra, lo que incluye acusaciones de mensajes amenazantes, de acoso o abusivos, llamadas no deseadas o SMS de spam;
- Si no proporciona la información necesaria para el cumplimiento normativo. Esto incluye, sin limitaciones, la verificación de la identidad y el cumplimiento con las normativas antifraude y de seguridad;

- Si sospechamos un uso no autorizado o fraudulento de los Servicios;
- Si así lo exige de forma específica un organismo gubernamental, reglamentario o de servicios de emergencia;
- Para evitar daños materiales originados en nuestra red o en la de nuestros socios si existe un riesgo inminente y no se dispone de ninguna otra medida preventiva razonable;
- Por motivos de emergencia o de seguridad.

El acceso al número de emergencia 112 (policía y servicios generales de urgencia) se mantendrá siempre durante cualquier suspensión del servicio.

Supervisión

3.11 Podemos supervisar los Servicios para cumplir con todas las obligaciones legales y proteger a nuestra red y a los usuarios finales.

Servicios de emergencia

3.12 Garantizamos que el acceso a los servicios de emergencia está disponible gratuitamente a través de su eSIM, a condición de que su dispositivo esté configurado de forma correcta y dentro de la cobertura de la red.

3.13 Si usted tiene requisitos específicos de accesibilidad, le ofrecemos asistencia orientada a garantizar que dichos Servicios puedan utilizarse por completo. Póngase en contacto con nosotros en help@1GLOBAL.com.

4. Sus obligaciones de uso

4.1 Usted acepta:

- Utilizar los Servicios cumpliendo con el presente contrato y con las leyes aplicables;
- Configurar su dispositivo para utilizar los Servicios;
- Notificarnos acerca de los dispositivos robados o perdidos con el fin de evitar un uso no autorizado.

4.2 Usted no debe:

- Dar un uso indebido a los Servicios por exceso, en particular en caso de enviar 1000 SMS o más al mes o si se efectúan más de 15 000 minutos de llamadas;
- Utilizar los Servicios con fines ilícitos o fraudulentos;
- Revender o beneficiarse comercialmente de los Servicios;
- Dañar la red.

4.3 Si existe una sospecha razonable de uso indebido según lo establecido en la Sección 4.2, 1GLOBAL tiene derecho a tomar las medidas necesarias para prevenir el uso indebido y/o para rescindir la relación contractual de forma extraordinaria.

4.4 En situaciones donde una actividad fraudulenta impida el cobro del pago de los Servicios, nos reservamos el derecho de suspender o rescindir los correspondientes Servicios si proseguir con lo convenido en las circunstancias actuales carece de sentido razonable. Las actividades de uso fraudulento que afectan al presente contrato incluyen si limitaciones:

- El uso de información falsa o engañosa a fin de obtener servicios que en caso contrario no habrían podido obtenerse.
- Impago provocado por actividades bancarias de naturaleza fraudulenta que afecten de forma directa a la prestación de servicios conforme a este contrato.
- Uso no autorizado de cualquier modo de pago, incluyendo sin limitaciones, el uso tarjetas de crédito perdidas o robadas, el uso de tarjetas de crédito/débito falsificadas o clonadas que permiten acceder a los fondos de la cuenta bancaria de una persona.

Toda suspensión o rescisión sobrevenida se cursará después de una verificación a cargo de 1GLOBAL informándose sobre todo ello mediante un comunicado por escrito que englobará todos los datos aludidos a dicho incidente y los pasos para darle resolución.

4.5 Usted será el responsable último de borrar la eSIM instalada en su dispositivo antes dar acceso al dispositivo a otra persona. No hacerlo podría dar lugar a un acceso no autorizado a la eSIM, al uso continuado de los Servicios y a nuevos cargos en su cuenta.

4.6 Debe cumplir con los procedimientos de seguridad razonables con respecto a los Servicios. Es posible que le comuniquemos las incidencias de seguridad según sea necesario.

Robo o pérdida del dispositivo

4.7 Debe informarnos de forma inmediata por mediación del Agente de la pérdida o el robo del dispositivo en el que estén activados los Servicios. Usted seguirá siendo responsable del uso hasta que se reciba dicha notificación.

Contenido

4.8 Usted es el único responsable de todo el contenido transmitido al utilizar el Servicio. No somos responsables de la eliminación, los daños o la imposibilidad de almacenar ningún contenido transmitido.

5. Precios

5.1 Los cargos asociados con el Servicio estarán disponibles para usted antes de la compra. Al comprar el Servicio, usted acepta estos cargos.

5.2 Los cargos que paga por los Servicios incluyen el impuesto del valor añadido (IVA) y cualquier otro impuesto, arancel o gravamen de ventas similar impuesto por cualquier autoridad.

5.3 Nos reservamos el derecho de aumentar o realizar cambios en los cargos por los Servicios de acuerdo con la cláusula 9.

6. Política de pago y reembolso

6.1 Usted acepta pagar todos los cargos por los Servicios adquiridos. Los cargos se facturan mensualmente por meses vencidos y los ciclos de facturación empiezan a partir de la fecha de inicio del Servicio. Se le cobrará una cantidad prorrateada para el primer ciclo de facturación en función de la fecha de inicio del Servicio y, a partir de entonces, la facturación seguirá un ciclo de mes natural, lo que significa que cada período de facturación comenzará el día 1 del mes y cubrirá el uso hasta el final de ese mes. Los pagos los procesará nuestro Agente. Los precios incluyen cualquier impuesto de valor añadido y cualquier impuesto o gravamen similar que pueda ser aplicable en el momento de la venta.

6.2 En caso de impago, nos reservamos el derecho, previa comunicación a usted, de suspender la prestación del Servicio afectado. Dicha suspensión se limitará a los Servicios afectados y se levantará una vez que se haya subsanado el impago. Bajo ninguna circunstancia la suspensión de los Servicios afectará al acceso a los servicios de emergencia. La suspensión del Servicio no le eximirá de la obligación de pagar los cargos pendientes aplicables al Servicio. Esto se entenderá sin perjuicio de cualquier otro derecho o reclamación legal derivada del impago por parte del Cliente. Cada sesión de uso de datos que realice se redondeará al kilobyte más cercano.

6.3 Cada llamada de voz saliente efectuada dentro del EEE a números dentro del EEE se cobrará con un mínimo de 30 segundos, después de lo cual la facturación se redondeará al segundo más cercano. Las llamadas realizadas cuando se encuentre fuera del EEE o a destinos fuera del EEE se redondearán al minuto más cercano. Las llamadas de voz entrantes recibidas mientras se encuentre fuera del EEE también se redondean al minuto más cercano.

6.4 Cuando se aplique un descuento al Servicio, este se aplicará únicamente durante el período y con sujeción a las condiciones especificadas en el Resumen del contrato o en los términos promocionales aplicables. Si el Servicio comienza durante un ciclo de facturación en curso, cualquier descuento aplicable podrá aplicarse de forma prorrateada para dicho período, a menos que se especifique lo contrario en los términos promocionales correspondientes. Los descuentos son intransferibles, no tienen valor en efectivo y cualquier parte no utilizada no se acumulará para los ciclos de facturación posteriores. Al finalizar el período de descuento, o si dejan de cumplirse las condiciones de elegibilidad, se aplicarán automáticamente los cargos estándar.

6.5 Els descomptes o ofertes promocionals poden aplicar-se als seus Serveis. Aquestes ofertes poden estar subjectes a requisits d'elegibilitat i/o a períodes promocionals limitats, segons s'estableixi en les condicions promocionals aplicables. Si deixa de complir els requisits d'elegibilitat o finalitza el període promocional, s'aplicarà el preu estàndard corresponent. Els detalls de la promoció aplicable, inclosa la seva durada, els criteris d'elegibilitat i els preus aplicables, li seran comunicats pel nostre agent N26.

7. Rescisión del Servicio

7.1 Puede rescindir este contrato en cualquier momento, en su propia conveniencia, sin penalización alguna. La rescisión pondrá fin de inmediato a su acceso a los Servicios, y no se aplicarán cuotas ni cargos más allá de los ya incurridos por los Servicios utilizados con anterioridad a la rescisión. Los Servicios se prestan de forma mensual y se renovarán automáticamente al final de cada ciclo de facturación a menos que usted los rescinda. Puede rescindir este contrato notificándonos a través de los canales habilitados para este fin. Este contrato podrá rescindirse con efecto inmediato por cualquiera de las partes en caso de *incumplimiento grave* de las obligaciones contractuales por la otra parte, cuando la naturaleza o gravedad del incumplimiento haga que no sea razonable la continuación del contrato.

7.2 Podremos rescindir este contrato e interrumpir la prestación de los Servicios, en particular, en los siguientes casos:

- a) Retraso o impago de los importes debidamente facturados, cuando dicho retraso persista tras la notificación previa de acuerdo con estos términos y condiciones;
- b) Incumplimiento grave por su parte de las obligaciones derivadas de este contrato, incluido el uso indebido de los Servicios con fines fraudulentos o usos que perturben, dañen o perjudiquen gravemente la red, los Servicios, a otros usuarios o nuestros intereses legítimos;
- c) Acciones destinadas a perturbar, perjudicar o dañar los Servicios móviles, las redes, los sistemas o la imagen de nosotros o de terceros;
- d) No mantener un método de pago válido, cuando el pago no pueda ser procesado y no proporcione un método de pago alternativo después de habersele solicitado.

E) se cierra su cuenta bancaria de N26.

7.3 Cuando el incumplimiento no sea de carácter grave y sea susceptible de subsanación, la rescisión solo tendrá lugar si, tras haberle notificado previamente, usted no haya subsanado el incumplimiento en el plazo indicado en dicha notificación.

7.4 Usted tiene derecho a desistir de este contrato en el plazo de 14 días a contar desde la fecha de su celebración, sin necesidad de justificación. En caso de desistimiento, le reembolsaremos los pagos recibidos sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en que se nos informe de su decisión de desistir. Si los Servicios se ponen a su disposición y comienza a utilizarlos antes de que finalice el período de desistimiento, cualquier reembolso debido en el momento de desistir se reducirá en proporción a los Servicios ya prestados hasta el momento en que nos notifique su desistimiento. En los supuestos en que los Servicios hayan sido prestados en su totalidad, esto podrá dar lugar a que no se deba efectuar ningún reembolso. En nuestra política de cancelación podrá encontrar un modelo de formulario de desistimiento, así como información sobre cómo ejercer sus derechos. Puede ejercer su derecho de desistimiento notificando su cancelación en formato de texto enviando un correo electrónico a support@n26.com. Alternativamente, puede rescindir el contrato a través de la aplicación de nuestro Agente.

7.5 La rescisión de este contrato no le eximirá de cumplir con todas las obligaciones derivadas del uso de los Servicios hasta la fecha efectiva de rescisión, incluido el pago de los cargos pendientes por los Servicios ya prestados. En caso de rescisión debida a nuestro incumplimiento o por razones técnicas, legales o reglamentarias imprevisibles que escapen a nuestro control razonable y que imposibiliten la prestación continuada de los Servicios, usted tendrá derecho a un ajuste prorrateado de cualquier importe facturado por anticipado para los períodos posteriores a la fecha efectiva de rescisión, de conformidad con la legislación aplicable. Los derechos legales a reclamar daños y perjuicios permanecen inalterados.

7.6 Si el período de tiempo asociado a sus Servicios ha caducado, ya no podrá utilizar los Servicios a menos que realice una nueva compra.

8. Responsabilidad

Nuestra responsabilidad frente a usted en relación con la prestación de los Servicios, el uso que usted haga de los Servicios y este contrato se regirá por la legislación aplicable y estos Términos y condiciones. Nada de lo dispuesto en este contrato limitará o excluirá nuestra responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia, por fraude o tergiversación fraudulenta, por daños causados intencionadamente o por negligencia grave, o por cualquier otra responsabilidad que no pueda estar limitada o excluida en virtud de la legislación española, en particular, las leyes de telecomunicaciones y de protección de los consumidores. Con sujeción a lo anterior y en la medida permitida por la ley, únicamente seremos responsables de los daños directamente atribuibles a un incumplimiento de nuestras obligaciones

contractuales, limitados a los daños previsibles que sean típicos de este tipo de contratos. Nada de lo dispuesto en este contrato afectará a los derechos obligatorios o recursos que le asistan en virtud de la legislación aplicable. Esta cláusula se aplicará sin perjuicio de los recursos, mecanismos de compensación y derechos de rescisión específicos previstos en estos términos y condiciones y en virtud de la legislación aplicable.

9. Cambios en estos términos, precios y servicios

9.1 1GLOBAL tiene derecho a modificar unilateralmente el Contrato siempre y cuando exista una razón válida para ello. Existe una razón válida si y en la medida en que (i) el cambio es exclusivamente en beneficio del usuario final, (ii) el cambio es de naturaleza puramente administrativa sin impacto negativo sobre el usuario final o (iii) el cambio está prescrito directamente por la legislación nacional o de la Unión.

9.2 En particular, podemos ajustar los precios de los Servicios por razones económicas, operativas o de mercado válidas. Dichas razones pueden incluir, entre otras, cambios en los costes directamente asociados a la prestación de los Servicios, como los costes derivados de mejoras en la cobertura, mantenimiento de la infraestructura, obsolescencia de redes y equipos, así como aumentos en los precios al consumidor, servicios y suministros de proveedores relacionados con los Servicios, y cargas fiscales o reglamentarias.

9.3 Cualquier modificación le será notificada al menos un mes antes de su entrada en vigor, utilizando para ello los datos de contacto que haya facilitado. Podremos comunicar dichas modificaciones mediante correo electrónico y/o SMS. La notificación incluirá información sobre su derecho a rescindir el Contrato de acuerdo con la cláusula 9.4

9.4 Si no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, puede rescindir el Contrato sin penalización alguna. El derecho de rescisión no se aplicará si las modificaciones le benefician exclusivamente a usted, si tienen un carácter estrictamente administrativo sin ningún impacto negativo para usted, o si son requeridas por la ley o normativa aplicables.

9.5 La versión actualizada de estos Términos y condiciones generales estará disponible en nuestra página web.

9.6 Si se declara nula, no válida o inaplicable alguna de las disposiciones de estos Términos y condiciones generales, dicha declaración no afectará a la validez o aplicabilidad del resto de disposiciones, que seguirán siendo vinculantes para ambas partes.

10. Portabilidad numérica y cambio de proveedor

10.1 Usted tiene derecho a conservar su número de teléfono móvil al cambiar de proveedor, ya sea antes o después de la rescisión de este Contrato, de conformidad con la legislación aplicable.

10.2 El proceso de cambio de proveedor y portabilidad numérica es gestionado por el nuevo proveedor, en coordinación con nosotros, y no requiere que nos lo notifique por separado.

10.3 Garantizamos que la prestación de los Servicios no se verá interrumpida durante el proceso de portabilidad, a menos que lo solicite de otro modo expresamente. En cualquier caso, ninguna interrupción excederá el período máximo permitido por la legislación aplicable.

10.4 En caso de que solicite la portabilidad numérica relacionada con la compra de los Servicios pero no complete el proceso de portabilidad, o en caso de que la solicitud de portabilidad falle y no inicie otra nueva, el plan correspondiente se podrá cerrar de forma automática si el proceso de portabilidad no se ha completado correctamente en el plazo de sesenta (60) días desde la solicitud de portabilidad inicial. Dicho

cierre se considerará consecuencia de la inactividad y no constituirá una penalización ni afectará a su derecho legal a la portabilidad numérica. Si desea obtener los Servicios después de dicho cierre, puede hacerlo completando una nueva solicitud de compra y de portabilidad.

10.5 Si la portabilidad numérica se retrasa o no se completa correctamente por motivos atribuibles a nosotros, usted tendrá derecho a recibir una compensación de conformidad con la legislación aplicable.

10.6 Puede obtener más información acerca del proceso de portabilidad numérica, plazos aplicables y derechos de cancelación en nuestra página Portabilidad numérica.

11. Interrupción del servicio y subsanación

11.1 1GLOBAL subsanará de forma gratuita toda interrupción de los Servicios que le sea informada, a menos el cliente sea responsable de dicha interrupción. Si el cliente es responsable del error de funcionamiento, 1GLOBAL tendrá derecho a cargar al cliente un cobro por separado por los costes incurridos.

11.2 El importe de la compensación será, por los servicios de telefonía, que el operador estará obligado a compensar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período posterior, con la cantidad mayor entre las dos siguientes: (i) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, o (ii) cinco veces la cuota mensual de suscripción u otra cuota equivalente, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Y para el servicio de acceso a Internet, el operador estará obligado a compensar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al siguiente período, cuando la interrupción del servicio exceda las seis horas entre las 8:00 am y las 10:00 pm. La compensación se abonará mediante el reembolso del importe correspondiente de las cuotas fijas (normalmente, de la «tarifa plana») prorrateado por la duración de la interrupción. El derecho del Cliente a reclamar daños y perjuicios adicionales en virtud de la legislación aplicable no se verá afectado; no obstante, todo importe abonado a modo de compensación en virtud de esta Sección se deducirá de todo daño y perjuicio otorgado por dicha interrupción, con el objeto de evitar la doble compensación.

11.3 En caso de una desviación continua o regularmente recurrente en la velocidad u otros parámetros de calidad del servicio (según lo definido en el Artículo 4(1)(a) a (d) del Reglamento de la UE 2015/2120), determinada por el Ministerio de Industria y Turismo, o de desviaciones significativas persistentes o frecuentes entre el rendimiento real de un servicio de telecomunicaciones y el rendimiento especificado en el contrato (excluyendo los servicios de acceso a internet), usted, como consumidor, tiene derecho, sin perjuicio de otros recursos legales, a rescindir el contrato de forma extraordinaria sin necesidad de cumplir un plazo de preaviso.

12. Ley aplicable y tribunales competentes

12.1 Este contrato se registrará e interpretará de conformidad con la legislación de España.

12.2 Cualquier disputa que surja de este contrato o en relación con el mismo se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Madrid (España), salvo que las leyes de protección de los consumidores imperativas exijan lo contrario.