

Description de Service

Ce document fournit une description détaillée des services offerts par 1GLOBAL.

Lorsque vous achetez les Services par l'intermédiaire de notre agent N26 Bank SE (« Agent »), vous concluez un contrat avec 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., une société enregistrée aux Pays-Bas, ayant son siège social à Proostwetering 41, 3543 AC, Utrecht, numéro d'enregistrement 52715469, numéro de TVA NL850565558B01, sauf si vous êtes basé dans l'un des pays énumérés dans le tableau ci-dessous, auquel cas, vous concluez un contrat avec l'Entité Contractante de votre pays. Toutes les références à 1GLOBAL dans le présent Accord doivent être comprises comme incluant l'Entité Contractante concernée dans votre pays. 1GLOBAL est un nom commercial de 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V. et de ses filiales.

Pays de l'Utilisateur Final et Entité Contractante

Pays de l'Utilisateur Final	Entité Contractante
France	1GLOBAL Operations (France) SARL, société à responsabilité limitée immatriculée en France sous le numéro 837 560 275, dont le siège social est situé 29 RUE DU PONT 92200 NEUILLY-SUR- SEINE, numéro de TVA FR15837560275.
Allemagne	1GLOBAL Operations (Germany) GmbH, dont le siège social est situé Mergenthalerallee 79-81, 65760 Eschborn, numéro de registre du commerce HRB 115453.
Italie	1GLOBAL Operations (Italy) S.r.l., dont le siège social est situé Via Melchiorre, Gioia 8 20124, Milano, Italie, numéro de registre du commerce 10242080967.
Pologne	1GLOBAL Operations (Poland) Sp. z o.o. ayant son siège social à Varsovie, Al. Jerozolimskie 123 A, 02-017 WARSAW, KRS : 0000286943, REGON : 220473892, NIP 5851435278.
Espagne	1GLOBAL Ops (Spain) S.L., dont le siège social est situé Calle María Tubau, 3, 1ª Planta 28050, Madrid, CIF B85923829.

1. Présentation des Service

1GLOBAL fournit au client des services de données dans le cadre des capacités techniques et opérationnelles existantes.

Pour transmettre des données de communication, un profil eSIM enregistré sur le réseau mobile de 1GLOBAL est nécessaire. En outre, un appareil mobile compatible avec les normes GSM, UMTS, LTE ou 5G et, le cas échéant, des accessoires supplémentaires peuvent être nécessaires.



Courriel: help@1GLOBAL.com
1global.com/fr/legal/n26/conditions-generales

Description de Service

Si le client peut utiliser les services gratuitement au-delà de l'étendue convenue, il n'existe aucun droit à la poursuite de l'accès. Si 1GLOBAL met fin à ces services, le client n'a droit ni à une réduction de prix, ni à un remboursement, ni à un dédommagement, ni à une résiliation extraordinaire du contrat.

2. Connectivité et eSIM

1GLOBAL fournit au client un profil eSIM pour accéder à ses services mobiles.

Le profil eSIM sert de justificatif d'authentification pour accéder au réseau mobile de 1GLOBAL. Le profil eSIM est exclusivement destiné à la transmission de données au sein des réseaux mobiles désignés par 1GLOBAL. Il ne peut être utilisé que dans des appareils mobiles dans le cadre des conditions contractuelles.

Tous les droits de propriété intellectuelle, y compris les droits d'utilisation de tout logiciel installé sur l'eSIM, restent la propriété de 1GLOBAL. 1GLOBAL se réserve le droit de remplacer le contenu du profil eSIM en raison de mises à jour techniques ou de modifications nécessaires.

3. Utilisation des données

3.1 Informations générales

1GLOBAL prend en charge la transmission de données par commutation de paquets pour le trafic de données sortant et entrant, en fonction de l'accord de service et des capacités du VPLMN. Actuellement, la transmission de données est disponible via GPRS, EDGE, LTE et 5G.

Un appareil mobile compatible est nécessaire pour utiliser la transmission de données avec la technologie correspondante.

3.2 Vitesse de Transmission

Les vitesses maximales estimées de téléchargement et d'envoi sont indiquées dans le résumé de contrat 1GLOBAL. 1GLOBAL ne garantit pas une qualité de service minimale pour les services de données mobiles.

En moyenne, des vitesses de transmission plus élevées sont atteintes dans des conditions de réseau normales. Les vitesses indiquées s'appliquent principalement à une utilisation en extérieur, la couverture et la performance pouvant varier à l'intérieur des bâtiments.

a) Facteurs influençant la vitesse de transmission au niveau de la connexion du client

Lors de l'utilisation de données mobiles, les utilisateurs d'un environnement de réseau partagé (appelé support partagé) au sein d'une cellule mobile partagent la largeur de bande disponible. La vitesse de transmission réelle constatée lors de l'utilisation des données dépend de divers facteurs, notamment:

- La disponibilité locale de la technologie de réseau mobile (par exemple, LTE, 5G).
- L'utilisation du réseau de base de l'internet (charge de trafic globale).
- La capacité et la charge du réseau mobile dans la cellule radio respective (nombre d'utilisateurs connectés en même temps).
- la distance par rapport à l'antenne mobile et les mouvements de l'utilisateur (par exemple, dans un véhicule ou un train)
- Compatibilité et performance de l'appareil, y compris le système d'exploitation et les logiciels installés.



Description de Service

- Vitesse de transmission du serveur sélectionné par le fournisseur de contenu concerné.
- Utilisation à l'intérieur ou à l'extérieur : La couverture du réseau et les vitesses de transmission peuvent être réduites à l'intérieur des bâtiments en raison d'interférences structurelles.

En cas d'encombrement temporaire ou exceptionnel du réseau, les services nécessitant une grande largeur de bande (par exemple, la diffusion de musique ou de vidéos en continu, les jeux en ligne ou les pièces jointes volumineuses) peuvent voir leur disponibilité limitée ou leurs performances ralenties. Les téléchargements peuvent prendre plus de temps pendant ces périodes.

b) Effets des restrictions de la largeur de bande sur l'Utilisation et les Services

Actuellement, 1GLOBAL n'applique pas de restrictions de bande passante sur les plans actifs.

4. Services de réseau

4.1 Appels d'urgence

Avec une carte SIM ou un profil eSIM actif et la disponibilité du réseau mobile public, les numéros d'urgence **110** et **112** peuvent être joints, à condition qu'un appareil mobile capable de faire de la téléphonie vocale soit utilisé et opérationnel.

Au début de l'appel, le centre d'appel d'urgence reçoit des informations sur la cellule radio à partir de laquelle l'appel a été effectué.

4.2 Diffusion cellulaire

La diffusion cellulaire est un service d'alerte national mis en œuvre par les opérateurs de réseaux mobiles au sein de leurs réseaux. Il peut également être utilisé pour envoyer des messages à des fins de test et de formation.

Ce service d'alerte fonctionne sans nécessiter d'application et complète les applications d'alerte existantes.

Contrairement à un SMS, un avertissement envoyé par diffusion cellulaire atteint tous les appareils d'une cellule radio qui sont prêts à le recevoir. L'appareil émet une forte tonalité d'avertissement et affiche simultanément un message texte, qui peut être lu à haute voix sur certains appareils. Par exemple, un avertissement peut prévenir les utilisateurs d'un incendie, d'un accident ou d'une catastrophe naturelle. Le message fournit des instructions sur ce qu'il faut faire et où trouver plus d'informations.

Pour recevoir les messages d'avertissement de la diffusion cellulaire, il n'est pas nécessaire d'installer l'application ou d'effectuer des réglages spéciaux. Le système d'alerte est préconfiguré sur tous les appareils pris en charge (iOS à partir de la version 15.6.1, Android à partir de la version 11). Toutefois, il peut être nécessaire d'activer les messages de test séparément. Ce paramètre se trouve généralement sous « Notifications d'urgence », « Diffusion cellulaire » ou « Messages d'avertissement », avec une option permettant d'activer les « Messages de test ».

5. Signalement des pannes :

1GLOBAL s'engage à résoudre les défauts de ses équipements techniques aussi rapidement que possible dans le cadre de ses capacités techniques et opérationnelles existantes.



Description de Service

- **Signalement des pannes :**
 - Les clients peuvent signaler les pannes par le biais du service de chat, par courriel ou par téléphone à N26.
 - N26 accepte les rapports de pannes :
 - **Du lundi au Dimanche et les jours fériés, de 07:00 à 23:00 CET**

6. Disponibilité et Restrictions du Service

- **Disponibilité du Service :**
 - Le service est fourni dans la mesure du possible. La disponibilité peut être affectée par les conditions du réseau, la maintenance ou des circonstances imprévues.
- **Couverture géographique :**
 - Les services mobiles sont disponibles dans la zone de réception et d'émission des stations de réseau exploitées par les partenaires de réseau de 1GLOBAL. Toute restriction géographique est temporaire et n'est mise en œuvre que lorsque cela est techniquement nécessaire, par exemple dans les cas suivants :
 - Goulets d'étranglement de la capacité du réseau
 - Améliorations du système (par exemple, améliorations du réseau, déplacement de l'infrastructure, intégration du réseau public)
 - Perturbations opérationnelles (par exemple, problèmes d'alimentation électrique)
 - Travaux de maintenance et de réparation
- **Qualité de la transmission :**
 - La qualité du service peut être affectée par les conditions atmosphériques ou des facteurs environnementaux similaires indépendants de la volonté de 1GLOBAL.
- **Interruptions temporaires:**
 - Des interruptions ou des restrictions peuvent survenir pour les raisons suivantes :
 - Événements de force majeure (circonstances extérieures imprévisibles)
 - Des dysfonctionnements (par exemple, des pannes d'alimentation électrique)
 - Maintenance et des mises à niveau du réseau.
- **Utilisation du Canal de Signalisation :**
 - Le canal de signalisation est principalement utilisé pour gérer l'établissement et la terminaison des appels, ainsi que les opérations de l'équipement de réseau.
 - La transmission de données utilisateur via le canal de signalisation (par exemple, l'extension d'un numéro de destination) n'est autorisée que pour des services de réseau spécifiques offerts par 1GLOBAL.
- **Mesures de gestion du trafic :**
 - 1GLOBAL applique des mesures de gestion du trafic lorsque cela est nécessaire pour garantir la performance et la sécurité du réseau. Ces mesures sont mises en œuvre conformément aux réglementations applicables et n'affectent pas indûment la qualité du service, la vie privée ou la protection des données personnelles.

7. Utilisation du téléphone mobile à l'étranger

7.1 Vitesse de transmission des données



Description de Service

- La vitesse de transmission des données lors de l'utilisation de services mobiles à l'étranger dépend du réseau mobile local dans le pays visité.

7.2 Conditions requises pour les services de données à l'étranger

- La disponibilité des services de données mobiles à l'étranger dépend des éléments suivants :
 - Des accords entre les opérateurs de réseau dans le pays visité.
 - De l'infrastructure du réseau de l'opérateur étranger (par exemple, disponibilité de la 4G/5G)
 - De la compatibilité de l'appareil avec la technologie du réseau étranger.
- Limites des Services mobiles à l'étranger :
 - Les services de téléphonie mobile (données) ne sont pas garantis dans tous les pays ou régions.
 - Certains services peuvent être partiellement ou totalement indisponibles, par exemple :
 - un accès limité ou inexistant aux données mobiles.
 - Ces limitations sont plus probables dans les zones où les mêmes technologies de réseau mobile (par exemple 4G/5G) ne sont pas disponibles.