

Conditions générales du profil SIM électronique (« Profil eSIM ») et du Forfait de données pour les voyages

N26 Travel eSIM

[Télécharger la version PDF de ce document](#)

1. Introduction

- 1.1 Les présentes conditions générales constituent un contrat juridiquement contraignant (« **Contrat** ») entre vous et 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., société dûment constituée en vertu du droit des Pays-Bas et immatriculée sous le numéro KVK 52715469, dont le siège social est situé à The Valley - Beethovenstraat 547, South tower, Level 5, Amsterdam 1083HK, Pays-Bas (« **1GLOBAL** »). Le présent Contrat régit votre achat et votre utilisation d'un service prépayé de données mobiles pour les voyages (le « **Forfait de données** ») fourni au moyen d'un Profil eSIM et destiné à être utilisé sur un appareil personnel compatible (« **Appareil** »).
- 1.2 Nous vous invitons à lire attentivement le présent Contrat et à en conserver une copie pour vos archives, car il s'applique pendant toute la durée de votre utilisation du Forfait de données et des services associés.
- 1.3 1GLOBAL est une marque déposée de 1GLOBAL Group B.V. Tous les droits associés à cette marque sont réservés. L'ensemble du code source, des bases de données, des Profils eSIM, des fonctionnalités, des logiciels, ainsi que tous les éléments, contenus ou interfaces mis à disposition par 1GLOBAL dans le cadre des Services (y compris lorsqu'ils sont accessibles par l'intermédiaire d'applications de tiers ou de partenaires), y compris les éléments audio, vidéo, textes, photographies et graphismes (collectivement, le « **Contenu** »), ainsi que les marques commerciales, marques de service et logos qui y figurent (les « **Marques** »), sont la propriété de 1GLOBAL, sont contrôlés par 1GLOBAL ou font l'objet d'une licence accordée à 1GLOBAL, et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et les autres lois relatives aux droits de propriété intellectuelle. Aucune partie du Contenu ou des Marques ne peut être copiée, reproduite, agrégée, republiée, téléversée, publiée, affichée publiquement, encodée, traduite, transmise, distribuée, vendue, concédée sous licence ou exploitée de toute autre manière à quelque fin commerciale que ce soit, dans chaque cas sans l'autorisation écrite expresse et préalable de 1GLOBAL, sauf disposition expresse du présent Contrat.
- 1.4 En sa qualité d'Agent, N26 Bank SE (« N26 ») agit pour le compte de 1GLOBAL. Par conséquent, toute communication que vous adressez à N26 dans le cadre du service client est réputée avoir été adressée directement à 1GLOBAL et produit les mêmes effets juridiques. Cela inclut, sans s'y limiter, les demandes relatives au service et toute notification formelle autorisée en vertu des présentes Conditions générales.

2. Profils eSIM

2.1 Installation, activation et compatibilité de l'Appareil

- 2.1.1 L'installation et l'activation du Profil eSIM sur votre appareil constituent une condition préalable à l'utilisation d'un Forfait de données. Les Profils eSIM peuvent être installés sur votre appareil avant l'achat d'un Forfait de données et sans un tel achat (par exemple, au moyen d'un code QR).
- 2.1.2 Vous devez disposer d'un Appareil désimlocké compatible avec la technologie eSIM pour utiliser un Profil eSIM et tout Forfait de données associé. Il vous incombe de vérifier la compatibilité de votre Appareil avant l'achat. 1GLOBAL ne garantit pas la compatibilité avec tous les appareils et ne propose aucun remboursement lorsque le Profil eSIM ou le Forfait de données associé ne peut pas être utilisé en raison de limitations ou d'une incompatibilité de l'appareil. Il vous appartient de consulter la liste des appareils compatibles sur la page [Vérifier si votre Appareil est compatible avec l'eSIM](#) avant de conclure le contrat. La présente clause ne porte atteinte à aucun des droits impératifs des consommateurs, y compris le droit légal de rétractation.

2.2 Licence du Profil eSIM

- 2.2.1 Lorsque vous installez un Profil eSIM sur votre Appareil, 1GLOBAL vous concède une licence limitée, personnelle, non exclusive, non transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et révocable, vous permettant de télécharger, d'installer et d'utiliser le Profil eSIM dans le seul but d'utiliser des Forfaits de données via le réseau de télécommunications de 1GLOBAL sur un appareil compatible. Les Profils eSIM ainsi que l'ensemble des logiciels, données de provisionnement et configurations techniques associés demeurent en tout temps la propriété ou la technologie sous licence de 1GLOBAL, et 1GLOBAL conserve et se réserve tous les droits qu'elle n'a pas expressément concédés en vertu du présent Contrat.

2.3 Utilisation et gestion

- 2.3.1 1GLOBAL se réserve le droit de révoquer ou de restreindre à tout moment la licence qui vous est concédée, ainsi que de suspendre, de désactiver ou de gérer de toute autre manière le Profil eSIM et les identifiants réseau associés conformément au présent Contrat et dans la mesure nécessaire pour protéger son réseau, se conformer à la législation applicable ou prévenir la fraude, le mésusage ou l'utilisation abusive du Profil eSIM.

2.4 Conservation et suppression

- 2.4.1 Après l'activation, le Profil eSIM peut rester installé sur votre Appareil si vous n'achetez pas de Forfait de données, et même après l'expiration du Forfait de données ou l'épuisement total du volume de données.
- 2.4.2 Vous pouvez supprimer le Profil eSIM à tout moment via les paramètres de votre Appareil ; toutefois, ne supprimez pas le Profil eSIM avant que le Forfait de données ait été épuisé ou ait expiré, faute de quoi votre Forfait de données cessera de fonctionner. Vous pouvez effacer ou supprimer le Profil eSIM via les paramètres de votre appareil, généralement en accédant aux paramètres SIM ou réseau mobile et en sélectionnant l'option permettant de supprimer ou d'effacer le Profil eSIM. La procédure exacte peut varier selon le fabricant de l'appareil et le système d'exploitation.

- 2.4.3 Votre licence de Profil eSIM prend automatiquement fin à la survenance du premier des événements suivants : (a) l'effacement ou la suppression du Profil eSIM de votre appareil (que ce soit par vous, par 1GLOBAL ou par N26) ; ou (b) la résiliation du présent Contrat pour quelque motif que ce soit. À la fin de la licence, vous devez cesser toute utilisation du Profil eSIM.

2.5 **Fonctionnement et compatibilité**

- 2.5.1 Une fois qu'un Profil eSIM est installé sur votre appareil et, le cas échéant, après l'expiration ou l'épuisement total d'un Forfait de données, 1GLOBAL ne fait aucune déclaration quant au maintien du fonctionnement ou de la compatibilité du Profil eSIM, sans préjudice des droits impératifs prévus par la législation applicable.

2.6 **Débit Internet**

- 2.6.1 Les débits maximaux estimés disponibles sont les suivants :

- a) 3G : téléchargement jusqu'à 1 Mbit/s ; envoi jusqu'à 0,1 Mbit/s ;
- b) 4G : téléchargement jusqu'à 10 Mbit/s ; envoi jusqu'à 1 Mbit/s ;
- c) 5G : téléchargement jusqu'à 50 Mbit/s ; envoi jusqu'à 5 Mbit/s.

- 2.6.2 Les débits réels peuvent varier en fonction du réseau sur lequel vous êtes en itinérance, de la situation géographique, des capacités de l'appareil et de l'encombrement du réseau au moment de l'utilisation. 1GLOBAL n'annonce pas séparément de débits autres que les valeurs maximales estimées indiquées ci-dessus.

3. **Forfaits de données**

3.1 **Disponibilité et couverture géographique des Forfaits de données**

- 3.1.1 1GLOBAL propose des Forfaits de données valables dans des pays ou régions géographiques déterminés, destinés aux voyages de courte durée et à une connectivité temporaire. Les Forfaits de données ne sont pas conçus pour remplacer un abonnement mobile permanent ou national.
- 3.1.2 La disponibilité des Forfaits de données peut varier en fonction de la localisation, des exigences réglementaires ou de la couverture réseau. 1GLOBAL se réserve le droit, à sa discrétion, de restreindre, de modifier ou de retirer des Forfaits de données dans certains pays ou territoires.
- 3.1.3 1GLOBAL fournit les Forfaits de données en coopération avec des prestataires de services tiers, notamment des opérateurs de réseaux mobiles et des partenaires d'itinérance. 1GLOBAL déploie des efforts commercialement raisonnables pour mettre les Forfaits de données à votre disposition ; toutefois, leur disponibilité dépend de la capacité réseau, de la couverture et de la connectivité fournies par ces tiers.
- 3.1.4 La performance du service peut être affectée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable de 1GLOBAL, notamment, sans s'y limiter : (a) le fait que vous vous trouviez en dehors

des zones de couverture géographique des prestataires de services de 1GLOBAL ou en dehors des territoires expressément couverts par le Forfait de données que vous avez choisi ; ou (b) des facteurs non imputables à 1GLOBAL, tels que des limitations ou des dysfonctionnements de votre Appareil, des exigences réglementaires ou gouvernementales, des conditions météorologiques défavorables, des interférences radio, des obstacles physiques, ou des pannes ou un encombrement de réseaux tiers qui ne sont ni exploités ni contrôlés par 1GLOBAL.

- 3.1.5 1GLOBAL se réserve le droit, à sa discrétion, de choisir, de changer ou de remplacer ses opérateurs de réseau, ses fournisseurs d'infrastructure et ses partenaires technologiques, ainsi que de fournir les Forfaits de données par les moyens techniques qu'elle juge appropriés au regard de ses besoins opérationnels et commerciaux.

3.2 **Maintenance, mises à jour, continuité du service et résolution des pannes**

- 3.2.1 1GLOBAL ou ses prestataires de services peuvent, de temps à autre, effectuer des opérations de maintenance, des mises à niveau ou des modifications techniques susceptibles d'affecter votre capacité à utiliser votre Forfait de données. Pendant ces périodes, votre Forfait de données peut être partiellement ou temporairement indisponible. Lorsque cela est raisonnablement possible, 1GLOBAL s'efforcera de limiter les perturbations et de vous informer à l'avance des opérations de maintenance planifiées.
- 3.2.2 En cas de panne affectant votre Forfait de données, 1GLOBAL déploiera des efforts raisonnables pour remédier rapidement au problème dès qu'elle aura connaissance de la panne ou que vous la lui aurez signalée. Des interruptions temporaires peuvent survenir pendant l'analyse ou la résolution des pannes.

3.3 **Achat via N26**

- 3.3.1 Les Forfaits de données peuvent être achetés par l'intermédiaire de notre agent tiers agréé **N26**. Lorsque vous achetez un Forfait de données par l'intermédiaire de N26, vous établissez une relation contractuelle directe avec 1GLOBAL pour le Forfait de données choisi. N26 agit uniquement en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie au présent Contrat. En finalisant l'achat, vous vous engagez à payer à 1GLOBAL l'ensemble des frais applicables au Forfait de données.
- 3.3.2 Si des Forfaits de données sont proposés à l'achat via N26, vous ne pouvez utiliser les services que si vous disposez également d'un compte bancaire N26 actif. Les services deviennent indisponibles dès la clôture de votre compte bancaire N26.

3.4 **Activation du Forfait de données**

- 3.4.1 La confirmation et l'activation du Forfait de données s'effectuent via les paramètres du système d'exploitation de votre appareil et/ou via l'application ou l'interface de N26. Vous pouvez recevoir des notifications de N26 à cet égard. Pour finaliser l'activation du Forfait de données, il peut vous être demandé d'activer l'itinérance des données et de définir le Profil eSIM comme profil de données mobiles par défaut sur votre appareil, conformément aux instructions applicables.

3.5 Durée du Forfait de données

- 3.5.1 Votre Forfait de données prend effet dès son activation sur votre Appareil. L'activation (et donc la prise d'effet du Forfait de données) intervient ultérieurement si vous avez choisi une fonction d'activation différée proposée par certains Partenaires de 1GLOBAL.
- 3.5.2 Le Forfait de données reste en vigueur pendant la durée du Forfait de données applicable et prend fin automatiquement dès que le Forfait de données a été entièrement consommé ou a atteint sa date d'expiration indiquée au moment de l'achat, sauf résiliation anticipée conformément au présent Contrat.

3.6 Renouvellement automatique des Forfaits de données

- 3.6.1 Les Forfaits de données ne sont pas renouvelés automatiquement, sauf indication contraire expresse au moment de l'achat et dans le Récapitulatif contractuel. Vous ou N26 pouvez choisir d'activer le renouvellement automatique au moment de l'achat via l'application N26, lorsqu'une option de renouvellement automatique est disponible. Les conditions applicables, notamment l'élément déclencheur du renouvellement, la fréquence, la durée et les éventuelles limites du renouvellement automatique, seront précisées au moment de l'achat et dans le Récapitulatif contractuel. Vous pouvez désactiver le renouvellement automatique à tout moment via l'application par laquelle le Forfait de données a été acheté ou géré. En cas d'annulation, le Forfait de données reste actif jusqu'à épuisement du volume de données en cours ou jusqu'à la fin de la période de validité en cours, après quoi un nouveau Forfait de données doit être acheté.

3.7 Prix, prépaiement et traitement des paiements

- 3.7.1 Le prix applicable à chaque Forfait de données vous est indiqué avant la finalisation de votre achat. Tous les Forfaits de données sont fournis sur une base prépayée, et le paiement intégral est exigé avant leur mise à disposition. Sauf indication contraire expresse, tous les prix incluent les taxes applicables, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou les frais similaires en vigueur au moment de l'achat. Lorsque 1GLOBAL ou N26 vous offre un Forfait de données gratuit, des données promotionnelles ou d'autres avantages, aucune contrepartie en espèces ou monétaire ne peut être obtenue.
- 3.7.2 Les paiements des Forfaits de données peuvent être encaissés directement par 1GLOBAL, par un prestataire de services de paiement autorisé ou par N26 agissant pour le compte de 1GLOBAL.

3.8 Consommation et décompte des données

- 3.8.1 Le volume de données restant inclus dans votre Forfait de données est réduit en fonction de votre consommation réelle de données au fur et à mesure de l'utilisation de votre Forfait de données. Chaque session de données est calculée et arrondie au kilo-octet supérieur aux fins du décompte de la consommation. Si vous achetez un Forfait de données présenté comme « illimité », l'utilisation reste soumise aux politiques d'utilisation raisonnable applicables imposées par le fournisseur de services réseau concerné. Afin de garantir la qualité et la disponibilité du réseau pour tous les utilisateurs, des restrictions de débit, de priorisation ou d'utilisation peuvent être appliquées

lorsque l'utilisation est excessive ou nuit à la performance du réseau de 1GLOBAL ou des partenaires d'itinérance de 1GLOBAL.

3.9 Modification des tarifs

- 3.9.1 1GLOBAL peut réviser de temps à autre les prix de ses Forfaits de données. Toute mise à jour des prix sera publiée sur le site Internet de 1GLOBAL ou communiquée par tout autre moyen approprié, et ne s'appliquera qu'aux Forfaits de données achetés après la prise d'effet de la modification concernée. Les ajustements de prix n'affectent pas les Forfaits de données déjà achetés ou activés.

4. Droit légal de rétractation

4.1 Généralités

- 4.1.1 Si vous achetez un Forfait de données dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, vous disposez d'un droit légal de rétractation vous permettant de vous rétracter du contrat relatif à ce Forfait de données, sans avoir à motiver votre décision, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion de ce contrat. Si vous achetez un Forfait de données au Brésil, vous disposez d'un droit légal de rétractation vous permettant de vous rétracter du contrat relatif à ce Forfait de données, sans avoir à motiver votre décision, dans un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion de ce contrat.
- 4.1.2 Pour les Forfaits de données achetés dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, si vous demandez expressément que le Forfait de données commence pendant le délai de rétractation et que vous vous rétractez ensuite, il peut vous être demandé de payer un montant proportionnel au service fourni jusqu'au moment où vous nous informez de votre rétractation, dans la mesure permise par la législation applicable. Si le service a été entièrement exécuté, votre droit de rétractation peut prendre fin lorsque les conditions prévues par la législation applicable sont remplies.

4.2 Procédure de remboursement

- 4.2.1 Pour les Forfaits de données achetés dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, nous procéderons à tout remboursement dû à la suite d'une rétractation valable sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours après avoir été informés de votre décision de vous rétracter. Tout montant légalement dû au titre du service fourni en vertu de la clause 4.1.2 peut être déduit du remboursement.
- 4.2.2 Les remboursements seront effectués au moyen du même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part pour un autre moyen. Ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour vous.

4.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

- 4.3.1 Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision à 1GLOBAL au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Il suffit d'envoyer votre déclaration avant l'expiration du délai

de rétractation applicable. Vous pouvez le faire en contactant le service client via l'application N26, conformément aux instructions qui y sont fournies. Vous pouvez également utiliser le [modèle de formulaire de rétractation](#), mais vous n'êtes pas tenu de l'utiliser. Nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de votre rétractation sur un support durable, tel qu'un e-mail.

- 4.3.2 Nous pouvons examiner les demandes de rétractation lorsque les circonstances laissent apparaître un schéma d'utilisation abusive, notamment des achats et rétractations répétés après une utilisation substantielle de Forfaits de données. Nous examinerons chaque demande individuellement et ne pourrions recourir qu'aux voies de recours prévues par la législation applicable. Cela ne limite pas votre droit légal de rétractation ni tout remboursement qui vous est dû.

5. Vos obligations au titre du présent Contrat

5.1 Configuration et utilisation du service

- 5.1.1 Il vous incombe de configurer votre appareil afin qu'il puisse utiliser correctement un Profil eSIM et tout Forfait de données, conformément à la réglementation et aux instructions applicables émises par 1GLOBAL ou par le fournisseur de l'appareil. Vous reconnaissez que les Forfaits de données ne sont pas destinés au stockage de contenus et qu'il vous incombe de conserver des copies de tout contenu transmis.

5.2 Vos obligations envers 1GLOBAL

- 5.2.1 Vous acceptez, déclarez et/ou garantisiez que vous :

- a) ne vous trouvez pas, ne résidez pas habituellement ou n'accédez pas à un Profil eSIM ou à un Forfait de données depuis un pays ou un territoire faisant l'objet de sanctions commerciales ou d'embargos imposés par les États-Unis, l'Union européenne ou d'autres autorités compétentes ;
- b) ne figurez sur aucune liste de sanctions ou de personnes interdites ou faisant l'objet de restrictions tenue par les États-Unis, l'Union européenne ou d'autres autorités gouvernementales compétentes ;
- c) utiliserez le Profil eSIM et tous les Forfaits de données conformément au présent Contrat ainsi qu'à la [Politique d'utilisation acceptable](#) et à la [Politique d'utilisation raisonnable](#) de 1GLOBAL ;
- d) n'utiliserez pas un Profil eSIM ou un Forfait de données à des fins frauduleuses ou illicites, ni n'utiliserez un Profil eSIM ou un Forfait de données pour envoyer une communication à caractère injurieux, obscène, harcelant ou menaçant ;
- e) n'utiliserez pas un Profil eSIM ou un Forfait de données pour commettre ou faciliter la commission d'une infraction ou de tout autre acte illicite ;
- f) n'agirez d'aucune manière susceptible d'affecter ou de compromettre le fonctionnement de tout réseau utilisé ou exploité par 1GLOBAL ;
- g) n'enverrez ni ne téléverserez aucun élément portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- h) êtes seul responsable de l'ensemble des contenus, informations et communications transmis au moyen d'un Forfait de données ;

- i) n'utiliserez les Profils eSIM et les Forfaits de données que pour votre usage personnel, aux fins et de la manière expressément autorisées par le présent Contrat ;
- j) ne vendrez, ne revendrez, ne louerez ni ne sous-louerez aucun Profil eSIM ou Forfait de données ;
- k) n'utiliserez les Profils eSIM et les Forfaits de données que conformément à l'ensemble des lois et réglementations applicables de votre pays d'origine, du pays dans lequel vous résidez ou du pays dans lequel vous vous trouvez lors de l'utilisation du Profil eSIM et du Forfait de données ;
- l) fournirez à 1GLOBAL toute pièce justificative d'identité que 1GLOBAL pourra raisonnablement demander ; et
- m) respecterez l'ensemble des procédures et normes de sécurité raisonnables que 1GLOBAL pourra vous communiquer de temps à autre.

5.3 Perte ou vol d'Appareils

- 5.3.1 Vous devez informer immédiatement 1GLOBAL de la perte ou du vol de l'Appareil sur lequel le Profil eSIM et le Forfait de données sont activés, et vous demeurez responsable de l'utilisation du Profil eSIM et de tout Forfait de données sur l'Appareil jusqu'à ce que vous l'ayez fait. En cas de perte ou de vol de votre appareil, veuillez envoyer un e-mail à 1GLOBAL à l'adresse help@1global.com. 1GLOBAL prendra toutes les mesures raisonnables pour annuler la fourniture des Forfaits de données et de tout Profil eSIM associé sur tout Appareil volé ou perdu dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la notification, sous réserve de vérification. Si vous avez acheté votre Forfait de données via N26, veuillez utiliser le moyen de contact fourni par N26.

6. Suspension et résiliation du Contrat

6.1 Suspension ou résiliation par 1GLOBAL

- 6.1.1 1GLOBAL peut suspendre ou résilier le présent Contrat, en tout ou en partie, avec effet immédiat, lorsque cela est nécessaire :
- a) pour se conformer à la loi (y compris à une décision de justice, à une injonction d'une autorité gouvernementale ou d'un autre organisme de réglementation) ;
 - b) pour prévenir la fraude ou le mésusage (si 1GLOBAL reçoit une plainte, une notification ou un signalement crédible faisant état d'un mésusage, d'une utilisation abusive ou d'une utilisation non autorisée de Profils eSIM ou de Forfaits de données, 1GLOBAL peut suspendre votre utilisation dans l'attente d'une enquête raisonnable) ;
 - c) pour protéger la sécurité ou l'intégrité des réseaux de 1GLOBAL ou de l'un quelconque des fournisseurs tiers de 1GLOBAL ;
 - d) en raison de circonstances opérationnelles, techniques, de sécurité ou d'urgence inévitables affectant la fourniture du Profil eSIM ou de tout Forfait de données ;
 - e) lorsque vous commettez un manquement grave au présent Contrat ou à toute politique expressément intégrée au présent Contrat et applicable au moment de l'achat ;
 - f) lorsque vous ne fournissez pas les informations ou documents requis pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires applicables, y compris les exigences en matière d'identification ou de connaissance du client ; ou
 - g) lorsque vous manquez à l'une quelconque des déclarations ou garanties que vous donnez à la

section 5.2 du présent Contrat ;

h) lorsque votre compte bancaire N26 est clôturé conformément à 3.3.2.

6.1.2 Dans de tels cas, aucun remboursement ni aucune indemnisation ne sera dû au titre des Forfaits de données non utilisés, sous réserve des droits impératifs prévus par la législation applicable. Lorsque cela est possible, 1GLOBAL vous adressera une notification et vous accordera un délai raisonnable pour remédier à votre manquement avant la résiliation, lorsqu'il peut être remédié à ce manquement.

6.1.3 Lorsque cela est raisonnablement possible, 1GLOBAL rétablira l'accès à votre Profil eSIM et à tout Forfait de données dès que les circonstances ayant donné lieu à la suspension auront été résolues ou auront cessé de s'appliquer.

6.2 Résiliation par vous

6.2.1 Vous pouvez résilier le présent Contrat lorsque 1GLOBAL n'est pas en mesure de vous fournir le Forfait de données ou commet un manquement grave au présent Contrat, pour des raisons qui ne vous sont pas imputables. Dans de tels cas, vous pouvez demander un remboursement proportionnel de tout Forfait de données non utilisé que vous avez acheté, sous réserve de la législation applicable.

7. Garantie et limitations du service

7.1 Absence de garanties supplémentaires et droits légaux des consommateurs

7.1.1 1GLOBAL ne fournit aucune garantie ni déclaration supplémentaire concernant ses Profils eSIM ou les Forfaits de données qu'elle propose au-delà de celles expressément énoncées dans le présent Contrat, sauf dans la mesure requise par la législation applicable. Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ni ne limite les droits légaux relatifs à la conformité, à l'exécution ou aux voies de recours qui ne peuvent être exclus en vertu du droit de la consommation applicable. Le présent Contrat s'ajoute aux droits et voies de recours légaux impératifs dont vous disposez en tant que consommateur en vertu de la législation applicable, et n'y porte pas atteinte.

8. Surveillance et utilisation des données du service

8.1 Surveillance à des fins opérationnelles et juridiques

8.1.1 1GLOBAL peut surveiller, collecter et traiter des informations relatives à votre utilisation du Profil eSIM et des Forfaits de données dans la mesure raisonnablement nécessaire pour (a) exploiter, administrer, maintenir, sécuriser et améliorer les services de 1GLOBAL, (b) détecter, examiner et prévenir la fraude, le mésusage ou toute activité non autorisée, ou (c) se conformer aux obligations légales, réglementaires ou contractuelles applicables.

8.2 Communication d'informations

8.2.1 Les informations traitées conformément à la présente clause peuvent être communiquées aux

autorités gouvernementales, réglementaires ou répressives compétentes lorsque la législation applicable ou une demande légitime l'exige, ou lorsque cela est nécessaire pour protéger la sécurité, l'intégrité ou le fonctionnement des réseaux de 1GLOBAL ou de ceux de ses prestataires de services. Toute communication de ce type est effectuée conformément à la législation applicable en matière de protection des données, de vie privée et de confidentialité.

8.3 Responsabilité

- 8.3.1 Aucune disposition du présent Contrat ne limite ni n'exclut la responsabilité de 1GLOBAL qui ne peut être limitée ou exclue en vertu de la législation applicable, étant entendu toutefois que la responsabilité de 1GLOBAL au titre des Profils eSIM et des Forfaits de données est limitée aux dommages qui étaient raisonnablement prévisibles au moment de l'achat.
- 8.3.2 Dans toute la mesure permise par la législation applicable, 1GLOBAL ne saurait être tenue responsable de l'effacement, de l'altération ou du défaut de stockage de tout contenu transmis au moyen d'un Profil eSIM ou de tout Forfait de données, y compris lorsque cette perte résulte de la transmission sur le réseau, de limitations de l'appareil ou d'autres facteurs techniques échappant au contrôle raisonnable de 1GLOBAL.

9. Modification du présent Contrat

- 9.1 1GLOBAL se réserve le droit de modifier le présent Contrat et vous informera de toute modification par l'intermédiaire de N26. Vous êtes libre de résilier le présent Contrat à réception de cette notification, sous réserve des exceptions suivantes : (a) lorsque la modification est exclusivement à votre avantage ; (b) lorsque la modification est de nature purement administrative ; ou (c) lorsque la modification est imposée par la législation applicable.
- 9.2 1GLOBAL publiera le Contrat mis à jour sur son site Internet ou dans l'application de N26 à l'expiration du délai de préavis. Vous serez réputé avoir accepté la modification si vous continuez à utiliser un Forfait de données une fois que le nouveau Contrat est mis à votre disposition sur le site Internet de 1GLOBAL ou par N26.

10. Réclamations

- 10.1 Vous pouvez contacter 1GLOBAL via les canaux du service client disponibles à l'adresse <https://support.jira.1global.com/servicedesk/customer/portals> ou par e-mail à l'adresse help@1global.com si vous avez des réclamations ou des commentaires concernant votre expérience des services de 1GLOBAL. Si vous avez acheté ou reçu votre Forfait de données par l'intermédiaire de N26, vous pouvez également utiliser le moyen de contact fourni par N26.
- 10.2 1GLOBAL dispose d'un Code de bonnes pratiques relatif au traitement des réclamations, qui décrit la manière dont les réclamations sont gérées et les démarches dont disposent les clients pour faire remonter une réclamation lorsqu'elle ne peut pas être résolue par le service client. Le Code de bonnes pratiques est disponible à l'adresse <https://www.1global.com/legal/complaints-code>.
- 10.3 Lorsque la législation applicable l'exige, le Code de bonnes pratiques fournit également des

informations sur les mécanismes de règlement des litiges de consommation pertinents et sur les autorités de régulation compétentes.

11. Droit applicable et conformité juridique

- 11.1 Le présent Contrat est régi par le droit néerlandais et relève de la compétence des tribunaux d'Amsterdam.
- 11.2 Le droit applicable et la juridiction compétente susmentionnés ne vous privent pas du niveau de protection que vous accordent les dispositions impératives du droit de la consommation de votre pays. Si vous agissez en qualité de consommateur, vous avez le droit de saisir les tribunaux de votre pays de résidence ; si 1GLOBAL souhaite faire valoir l'un quelconque de ses droits à votre rencontre en tant que consommateur, 1GLOBAL ne peut le faire que devant les tribunaux du pays ou territoire dans lequel vous résidez.