

Leistungsbeschreibung

Dieses Dokument enthält eine ausführliche Beschreibung der von 1GLOBAL angebotenen Dienste.

Wenn Sie die Dienste über unseren Vertreter N26 Bank SE („**Vertreter**“) erwerben, schließen Sie einen Vertrag mit der 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., einer nach dem Recht der Niederlande ordnungsgemäß gegründeten und unter der Handelsregisternummer KVK 52715469 eingetragenen Gesellschaft mit Sitz in The Valley – Beethovenstraat 547, South Tower, Level 5, 1083 HK Amsterdam, Niederlande („**1GLOBAL**“).

1. Leistungsübersicht

1GLOBAL erbringt gegenüber dem Kunden Datendienste im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Für die Übertragung von Kommunikationsdaten ist ein im Mobilfunknetz von 1GLOBAL registriertes eSIM-Profil erforderlich. Zusätzlich sind ein kompatibles Mobilfunkgerät, das die Standards GSM, UMTS, LTE oder 5G unterstützt, und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

Kann der Kunde Dienste über den vereinbarten Leistungsumfang hinaus unentgeltlich nutzen, besteht kein Anspruch auf deren weitere Nutzung. Stellt 1GLOBAL solche Dienste ein, hat der Kunde keinen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Entschädigung; die Einstellung berechtigt auch nicht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags.

2. Konnektivität und eSIM

1GLOBAL stellt dem Kunden ein eSIM-Profil für den Zugang zu seinen Mobilfunkdiensten zur Verfügung.

Das eSIM-Profil dient als Authentifizierungsmerkmal für den Zugang zum Mobilfunknetz von 1GLOBAL. Das eSIM-Profil wird ausschließlich für die Datenübertragung innerhalb der von 1GLOBAL bestimmten Mobilfunknetze bereitgestellt. Es darf nur in Mobilfunkgeräten im Rahmen der vertraglich vereinbarten Bedingungen verwendet werden.

Sämtliche Rechte des geistigen Eigentums, einschließlich der Nutzungsrechte an auf der eSIM installierter Software, verbleiben bei 1GLOBAL. 1GLOBAL behält sich das Recht vor, den Inhalt des eSIM-Profils aufgrund technischer Weiterentwicklungen oder notwendiger Änderungen auszutauschen.

3. Datennutzung

3.1 Allgemeine Informationen

1GLOBAL unterstützt die paketvermittelte Datenübertragung sowohl für ausgehenden als auch für eingehenden Datenverkehr, abhängig von der Leistungsvereinbarung und den Möglichkeiten des VPLMN. Derzeit ist die Datenübertragung über GPRS, EDGE, LTE und 5G möglich.

Für die Nutzung der Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein kompatibles Mobilfunkgerät erforderlich.

3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die geschätzten maximalen Download- und Upload-Geschwindigkeiten sind in der Vertragszusammenfassung von 1GLOBAL angegeben.

Im Durchschnitt werden unter normalen Netzbedingungen höhere Übertragungsgeschwindigkeiten erreicht. Die angegebenen Geschwindigkeiten gelten in erster Linie für die Nutzung im Freien, da Netzabdeckung und Leistung innerhalb von Gebäuden abweichen können.

a) Faktoren, die die Übertragungsgeschwindigkeit am Anschluss des Kunden beeinflussen

Bei der mobilen Datennutzung teilen sich die Nutzer in einer gemeinsam genutzten Netzumgebung (sogenanntes Shared Medium) innerhalb einer Funkzelle die verfügbare Bandbreite. Die bei der Datennutzung tatsächlich erreichte Übertragungsgeschwindigkeit hängt von verschiedenen Faktoren ab, unter anderem:

- Lokale Verfügbarkeit der Mobilfunktechnologie (z. B. LTE, 5G).
- Auslastung des Internet-Backbones (gesamtes Verkehrsaufkommen).
- Kapazität und Auslastung des Mobilfunknetzes in der jeweiligen Funkzelle (Anzahl gleichzeitig verbundener Nutzer).
- Entfernung zur Mobilfunkantenne und Bewegung des Nutzers (z. B. im Fahrzeug oder im Zug).
- Kompatibilität und Leistungsfähigkeit des Geräts, einschließlich Betriebssystem und installierter Software.
- Übertragungsgeschwindigkeit des ausgewählten Servers des jeweiligen Inhaltenanbieters.
- Nutzung in Gebäuden oder im Freien: Netzabdeckung und Übertragungsgeschwindigkeiten können innerhalb von Gebäuden aufgrund baulicher Gegebenheiten eingeschränkt sein.

Bei vorübergehender oder außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es bei Diensten mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik- oder Video-Streaming, Online-Gaming oder großen E-Mail-Anhängen) zu eingeschränkter Verfügbarkeit oder geringerer Leistung kommen. Downloads können in solchen Zeiten länger dauern.

b) Auswirkungen von Bandbreitenbeschränkungen auf Nutzung und Dienste

Derzeit wendet 1GLOBAL bei aktiven Tarifen keine Bandbreitenbeschränkungen an.

4. Netzdienste

4.1 Notrufe

Mit einer aktiven SIM-Karte oder einem aktiven eSIM-Profil und bei Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes ist die Notrufnummer **112** erreichbar, sofern ein sprachtelefonfähiges Mobilfunkgerät verwendet wird und betriebsbereit ist.

Zu Beginn des Anrufs erhält die Notrufzentrale Informationen über die Funkzelle, aus der der Anruf getätigt wurde.

4.2 Cell Broadcast

Cell Broadcast ist ein nationaler Warndienst, den die Mobilfunknetzbetreiber in ihren Netzen bereitstellen. Er kann auch für den Versand von Nachrichten zu Test- und Übungszwecken genutzt werden.

Dieser Warndienst funktioniert ohne App und ergänzt die bestehenden Warn-Apps.

Anders als eine SMS erreicht eine per Cell Broadcast versendete Warnung jedes empfangsbereite Gerät innerhalb einer Funkzelle. Das Gerät gibt einen lauten Warnton aus und zeigt gleichzeitig eine Textnachricht an, die auf manchen Geräten vorgelesen werden kann. Eine Warnung kann Nutzer beispielsweise auf einen Brand, einen Unfall oder eine Naturkatastrophe hinweisen. Die Nachricht enthält Handlungsanweisungen und Hinweise, wo weitere Informationen zu finden sind.

Für den Empfang von Cell-Broadcast-Warnmeldungen ist weder die Installation einer App noch eine besondere Einstellung erforderlich. Das Warnsystem ist auf allen unterstützten Geräten voreingestellt (iOS ab Version 15.6.1, Android ab Version 11). Testmeldungen müssen jedoch gegebenenfalls gesondert aktiviert werden. Diese Einstellung findet sich in der Regel unter „Notfallbenachrichtigungen“, „Cell Broadcast“ oder „Warnmeldungen“, mit einer Option zum Aktivieren von „Testmeldungen“.

5. Störungsmeldung

1GLOBAL ist bestrebt, Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten so schnell wie möglich zu beheben.

- **Störungsmeldung:**
 - Kunden können Störungen über den Service-Chat, per E-Mail oder telefonisch an N26 melden.
 - N26 nimmt Störungsmeldungen entgegen:
 - **Montag bis Sonntag sowie an Feiertagen:** 07:00 bis 23:00 Uhr (MEZ/MESZ)

6. Verfügbarkeit und Leistungseinschränkungen

- Verfügbarkeit des Dienstes:
 - Der Dienst wird nach dem Best-Effort-Prinzip erbracht. Die Verfügbarkeit kann durch Netzbedingungen, Wartungsarbeiten oder unvorhergesehene Umstände beeinträchtigt werden.
- Geografische Abdeckung:
 - Die Mobilfunkdienste stehen im Empfangs- und Sendebereich der von den Netzpartnern von 1GLOBAL betriebenen Netzstationen zur Verfügung. Geografische Einschränkungen sind vorübergehend und werden nur vorgenommen, wenn dies technisch erforderlich ist, etwa bei:
 - Kapazitätsengpässen im Netz
 - Systemaktualisierungen (z. B. Netzverbesserungen, Verlegung von Infrastruktur, Einbindung in öffentliche Netze)
 - Betriebsstörungen (z. B. Probleme bei der Stromversorgung)
 - Wartungs- und Reparaturarbeiten
- Übertragungsqualität:
 - Die Dienstqualität kann durch atmosphärische Bedingungen oder ähnliche Umwelteinflüsse beeinträchtigt werden, die außerhalb des Einflussbereichs von 1GLOBAL liegen.
- Vorübergehende Unterbrechungen:
 - Unterbrechungen oder Einschränkungen können aus folgenden Gründen auftreten:
 - Ereignisse höherer Gewalt (unvorhersehbare äußere Umstände)
 - Störungen (z. B. Ausfälle der Stromversorgung)
 - Wartung und Aktualisierung des Netzes

- Nutzung des Signalisierungskanals:
 - Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Steuerung des Verbindungsaufbaus und -abbaus sowie des Betriebs der Netzeinrichtungen.
 - Die Übertragung von Nutzerdaten über den Signalisierungskanal (z. B. die Erweiterung einer Zielrufnummer) ist nur für bestimmte von 1GLOBAL angebotene Netzdienste zulässig.
- Maßnahmen des Verkehrsmanagements:
 - 1GLOBAL wendet Maßnahmen des Verkehrsmanagements an, soweit dies zur Gewährleistung der Leistungsfähigkeit und Sicherheit des Netzes erforderlich ist. Diese Maßnahmen werden im Einklang mit den geltenden Vorschriften umgesetzt und beeinträchtigen die Dienstqualität, die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten nicht unangemessen.

7. Mobilfunknutzung im Ausland

7.1 Datenübertragungsgeschwindigkeit

- Die Datenübertragungsgeschwindigkeit bei der Nutzung von Mobilfunkdiensten im Ausland hängt vom lokalen Mobilfunknetz im besuchten Land ab.

7.2 Voraussetzungen für Datendienste im Ausland

- Die Verfügbarkeit mobiler Datendienste im Ausland hängt von folgenden Faktoren ab:
 - Vereinbarungen zwischen den Netzbetreibern im besuchten Land.
 - Netzinfrastruktur des ausländischen Anbieters (z. B. Verfügbarkeit von 4G/5G).
 - Kompatibilität des Geräts mit der Technologie des ausländischen Netzes.
- Einschränkungen der Mobilfunkdienste im Ausland:
 - Die Verfügbarkeit von Mobilfunkdiensten (Daten) wird nicht in allen Ländern oder Regionen garantiert.
 - Einige Dienste können nur eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein, zum Beispiel:
 - Eingeschränkter oder kein Zugang zu mobilen Daten.
 - Diese Einschränkungen sind in Gebieten wahrscheinlicher, in denen die entsprechenden Mobilfunktechnologien (z. B. 4G/5G) nicht verfügbar sind.