

Description du service

Le présent document fournit une description détaillée des services proposés par 1GLOBAL.

Lorsque vous achetez les Services par l'intermédiaire de notre agent N26 Bank SE (l'« **Agent** »), vous concluez un contrat avec 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., société dûment constituée en vertu du droit néerlandais et immatriculée sous le numéro KVK 52715469, dont le siège social est situé The Valley - Beethovenstraat 547, South tower, Level 5, Amsterdam 1083HK, Pays-Bas (« **1GLOBAL** »).

1. Présentation du service

1GLOBAL fournit au client des services de données dans la limite de ses capacités techniques et opérationnelles existantes.

La transmission de données de communication nécessite un profil eSIM enregistré sur le réseau mobile de 1GLOBAL. En outre, un appareil mobile compatible prenant en charge les normes GSM, UMTS, LTE ou 5G et, le cas échéant, des accessoires supplémentaires peuvent être nécessaires.

Si le client est en mesure d'utiliser gratuitement des services au-delà du périmètre convenu, il ne dispose d'aucun droit au maintien de cet accès. Si 1GLOBAL cesse de fournir ces services, le client ne pourra prétendre à aucune réduction de prix, aucun remboursement ni aucune indemnisation, et cette cessation ne constituera pas un motif de résiliation extraordinaire du contrat.

2. Connectivité et eSIM

1GLOBAL fournit au client un profil eSIM permettant d'accéder à ses services mobiles.

Le profil eSIM sert d'identifiant d'authentification pour accéder au réseau mobile de 1GLOBAL. Le profil eSIM est fourni exclusivement pour la transmission de données sur les réseaux mobiles désignés par 1GLOBAL. Il ne peut être utilisé que dans des appareils mobiles, conformément aux conditions contractuellement convenues.

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 d'évolutions 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 comme entrant, en fonction du contrat 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 concernée.

3.2 Débits de transmission

Les débits maximaux estimés en téléchargement et en envoi sont indiqués dans le Récapitulatif contractuel de 1GLOBAL.

En moyenne, des débits de transmission plus élevés sont atteints dans des conditions normales de réseau. Les débits indiqués s'appliquent principalement à une utilisation en extérieur, la couverture et les performances pouvant varier à l'intérieur des bâtiments.

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

Lors de l'utilisation des données mobiles, les utilisateurs d'un environnement de réseau partagé (appelé shared medium ou support partagé) au sein d'une cellule mobile se partagent la bande passante disponible. Le débit de transmission effectivement constaté 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 fédérateur (backbone) internet (charge de trafic globale).
- La capacité et la charge du réseau mobile dans la cellule radio concernée (nombre d'utilisateurs connectés simultanément).
- La distance par rapport à l'antenne mobile et les déplacements de l'utilisateur (par exemple, en voiture ou en train).
- La compatibilité et les performances de l'appareil, y compris le système d'exploitation et les logiciels installés.
- Le débit de transmission du serveur sélectionné du fournisseur de contenus concerné.
- Utilisation en intérieur ou en extérieur : la couverture réseau et les débits de transmission peuvent être réduits à l'intérieur des bâtiments en raison d'interférences liées à la structure.

En cas de congestion temporaire ou exceptionnelle du réseau, les services nécessitant une bande passante élevée (par exemple, streaming musical ou vidéo, jeux en ligne ou pièces jointes volumineuses) peuvent connaître une disponibilité limitée ou des performances réduites. Les téléchargements peuvent être plus longs pendant ces périodes.

b) Effets des restrictions de bande passante sur l'utilisation et les services

4. Services réseau

4.1 Appels d'urgence

Avec une carte SIM ou un profil eSIM actif et sous réserve de la disponibilité du réseau mobile public, le numéro d'urgence **112** peut être joint, à condition d'utiliser un appareil mobile permettant la téléphonie vocale et en état de fonctionnement.

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

4.2 Cell Broadcast

Le Cell Broadcast (diffusion cellulaire) est un service national d'alerte 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 d'exercice.

Ce service d'alerte fonctionne sans application et vient compléter les applications d'alerte existantes.

Contrairement à un SMS, une alerte envoyée par Cell Broadcast atteint tous les appareils d'une cellule radio prêts à la recevoir. L'appareil émet une tonalité d'alerte puissante et affiche simultanément un message texte, qui peut être lu à voix haute sur certains appareils. Une alerte peut par exemple avertir les utilisateurs d'un incendie, d'un accident ou d'une catastrophe naturelle. Le message indique la conduite à tenir et où trouver de plus amples informations.

Aucune installation d'application ni aucun réglage particulier n'est nécessaire pour recevoir les messages d'alerte Cell Broadcast. Le système d'alerte est préconfiguré sur tous les appareils compatibles (iOS à partir de la version 15.6.1, Android à partir de la version 11). Toutefois, les messages de test peuvent devoir être activés séparément. Ce réglage se trouve généralement sous « Alertes d'urgence », « Diffusion cellulaire » ou « Messages d'alerte », avec une option permettant d'activer les « Messages de test ».

5. Signalement des pannes :

1GLOBAL s'engage à remédier aux pannes de ses équipements techniques dans les meilleurs délais, dans la limite de ses capacités techniques et opérationnelles existantes.

- **Signalement des pannes :**
 - Les clients peuvent signaler les pannes à N26 via le chat du service client, par e-mail ou par téléphone.
 - N26 accepte les signalements de pannes :
 - **Du lundi au dimanche et les jours fériés : de 07h00 à 23h00 (CET)**

6. Disponibilité et restrictions du service

- **Disponibilité du service :**
 - Le service est fourni selon le principe du meilleur effort (best effort). La disponibilité peut être affectée par les conditions du réseau, des opérations de maintenance ou des circonstances imprévues.
- **Couverture géographique :**
 - Les services mobiles sont disponibles dans la zone de réception et de transmission des stations de réseau exploitées par les partenaires réseau de 1GLOBAL. Toute restriction géographique est temporaire et n'est mise en œuvre que lorsqu'elle est techniquement nécessaire, par exemple en cas de :
 - Saturation de la capacité du réseau
 - Mises à niveau du système (par exemple, améliorations du réseau, déplacement d'infrastructures, intégration au réseau public)
 - Perturbations opérationnelles (par exemple, problèmes d'alimentation électrique)
 - Travaux de maintenance et de réparation
- **Qualité de transmission :**
 - La qualité du service peut être affectée par des conditions atmosphériques ou des facteurs environnementaux similaires échappant au contrôle de 1GLOBAL.
- **Interruptions temporaires :**
 - Des interruptions ou des restrictions peuvent survenir en raison de :
 - Cas de force majeure (circonstances extérieures imprévisibles)

- Dysfonctionnements (par exemple, coupures d'alimentation électrique)
- Maintenance et mises à niveau du réseau
- Utilisation du canal de signalisation :
 - Le canal de signalisation est principalement utilisé pour gérer l'établissement et la fin des appels ainsi que le fonctionnement des équipements 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 certains services réseau spécifiques proposés par 1GLOBAL.
- Mesures de gestion du trafic :
 - 1GLOBAL applique des mesures de gestion du trafic lorsque cela est nécessaire pour garantir les performances et la sécurité du réseau. Ces mesures sont mises en œuvre conformément à la réglementation applicable et n'affectent pas indûment la qualité du service, la vie privée ni la protection des données à caractère personnel.

7. Utilisation du téléphone mobile à l'étranger

7.1 Débit de transmission des données

- Le débit de transmission des données lors de l'utilisation des services mobiles à l'étranger dépend du réseau mobile local du pays visité.

7.2 Conditions préalables aux services de données à l'étranger

- La disponibilité des services de données mobiles à l'étranger dépend :
 - Des accords conclus entre les opérateurs de réseau du pays visité.
 - De l'infrastructure réseau de l'opérateur étranger (par exemple, disponibilité de la 4G/5G).
 - De la compatibilité de l'appareil avec la technologie du réseau étranger.
- Limitations des services mobiles à l'étranger :
 - Les services de téléphonie mobile (données) ne sont pas garantis dans tous les pays ou toutes les régions.
 - Certains services peuvent être partiellement ou totalement indisponibles, par exemple :
 - 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.