



Beschrijving van de diensten

Dit document geeft een gedetailleerde beschrijving van de diensten die worden aangeboden door 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V. (hierna "1GLOBAL" genoemd).

Overzicht van de diensten

1GLOBAL levert de klant mobiele connectiviteits-, spraak-, sms- en datadiensten, samen met de hierin omschreven optionele aanvullende diensten. Het doet dat binnen de reikwijdte van de bestaande technische en operationele mogelijkheden.

Tussen het downloaden van de eSIM en het activeren van de mobiele telefoonverbinding zit naar verwachting maximaal 24 uur. De klant kan de activeringsstatus controleren in de Revolut-app.

Om communicatiegegevens te verzenden en mobiele diensten te gebruiken, is een eSIM-profiel vereist dat is geregistreerd in het mobiele netwerk van 1GLOBAL. Daarnaast is een compatibel mobiel apparaat vereist dat de GSM-, UMTS-, LTE- of 5G-standaarden ondersteunt, plus eventuele extra accessoires. Is uw telefoon vergrendeld voor een specifieke provider? Houd er dan rekening mee dat deze alleen met dat netwerk verbinding kan maken. In dat geval kunt u onze eSIM-dienst niet gebruiken.

Als 1GLOBAL kosteloze diensten levert buiten de overeengekomen reikwijdte, behoudt het zich het recht voor om deze diensten met een passende voorafgaande kennisgeving aan de klant te beëindigen. Dit geeft de klant geen recht op korting, terugbetaling of schadevergoeding en vormt geen grond voor buitengewone beëindiging van het contract.

2. Connectiviteit, telefoonnummers en eSIM

2.1 Verbinding en telefoonnummer

1GLOBAL biedt de klant mobiele connectiviteitsdiensten aan. 1GLOBAL wijst de klant ook een nieuw mobiel nummer toe, tenzij deze een bestaand mobiel nummer wil behouden.

In het abonnement zit één primair mobiel nummer dat de klant kan gebruiken voor zowel uitgaande als inkomende oproepen en sms-berichten.

Extra nummers

Naast hun primaire nummer kunnen klanten ook extra nummers aanschaffen. Per dag kunnen klanten verzoeken om maximaal drie (3) extra nummers aan hun abonnement te koppelen, tot een totaal van maximaal tien (10) nummers per jaar. Klanten kunnen op elk willekeurig moment in totaal drie (3) actieve extra nummers aan hun abonnement gekoppeld hebben. De klant kan op deze extra nummers oproepen en sms-berichten ontvangen, maar er niet mee bellen of sms'en. De cijfers waaruit een extra nummer bestaat, kunnen (i) willekeurig worden toegewezen of (ii) door de klant worden geselecteerd uit een lijst met beschikbare nummers, ook wel "VIP-nummers" genoemd. Een extra nummer kan alleen actief zijn als de klant een geldig en lopend abonnement voor mobiele diensten bij 1GLOBAL heeft. De eventuele kosten voor extra nummers worden aan de klant getoond voordat de aankoopaanvraag is voltooid.

VIP-nummers

VIP-nummers zijn mobiele nummers met een specifieke cijferreeks die door de klant worden geselecteerd. Klanten kunnen uit een lijst met beschikbare nummers een nummer naar keuze aanvragen. Een VIP-nummer kan worden aangevraagd (i) tijdens de aanschaf van mobiele diensten; in dat geval wordt het toegewezen als het primaire mobiele nummer van de klant, of (ii) op een later moment; in dat geval wordt het toegewezen als een extra nummer, met als beperking dat het uitsluitend oproepen en sms-berichten kan ontvangen en niet kan worden gebruikt om zelf mee te bellen of sms-berichten mee te verzenden. Een VIP-nummer kan alleen actief zijn als de klant een geldig en lopend abonnement voor mobiele diensten heeft bij 1GLOBAL. De eventuele kosten voor een VIP-nummer

worden aan de klant getoond voordat de aankoopaanvraag is voltooid.

2.2 eSIM

1GLOBAL verstrekt de klant een eSIM-profiel voor toegang tot zijn mobiele diensten.

Het eSIM-profiel dient als authenticatiemiddel voor toegang tot het mobiele netwerk van 1GLOBAL. De verwachte activeringstijd voor het eSIM-profiel is uiterlijk 24 uur nadat het is verstrekt. Het eSIM-profiel wordt uitsluitend verstrekt voor spraak-, sms- en datatransmissie binnen de aangewezen mobiele netwerken van 1GLOBAL. Het mag uitsluitend worden gebruikt in mobiele apparaten onder de contractueel overeengekomen voorwaarden.

Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief gebruiksrechten voor alle software die op de eSIM is geïnstalleerd, worden behouden door 1GLOBAL. 1GLOBAL behoudt zich het recht voor om de inhoud van het eSIM-profiel te vervangen voor technische upgrades of noodzakelijke aanpassingen.

2.3 Netwerkdiensten

1GLOBAL biedt de volgende netwerkdiensten aan:

a) Spraakoproepen

Klanten die een mobiel apparaat gebruiken met een geactiveerd 1GLOBAL eSIM-profiel, kunnen bellen en gebeld worden via binnenlandse mobiele en vaste netwerken. Om spraakdiensten in te schakelen, moeten gebruikers selecteren dat de spraakdienst wordt geleverd door de 1GLOBAL eSIM. Oproepen naar internationale nummers vallen niet onder deze dienst, tenzij specifiek aangegeven. Oproepen naar betaalnummers, niet-geografische nummers en nummerinformatiediensten zijn uitgesloten.

b) SMS (Short Message Service)

Met de sms-dienst kunnen klanten korte berichten verzenden en ontvangen via sms-compatibele mobiele apparaten.

3. Datagebruik

3.1 Algemene informatie

1GLOBAL ondersteunt pakketgeschakelde datatransmissie voor zowel uitgaand als inkomend dataverkeer, afhankelijk van de dienstenovereenkomst.

Om datatransmissie met de desbetreffende technologie te kunnen gebruiken, is een compatibel mobiel apparaat vereist.

3.2 Geschatte maximale datatransmissiesnelheden

In overeenstemming met Verordening (EU) 2015/2120 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende open internettoegang (de "Verordening Open Internet"), en Verordening (EU) 2022/612 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie, zijn dit de geschatte maximale datatransmissiesnelheden:

- Downloadsnelheid: tot 300 Mbit/s
- Uploadsnelheid: tot 35 Mbit/s

Deze waarden weerspiegelen de geschatte maximale prestaties van de mobiele internetdienst onder normale omstandigheden en kunnen variëren afhankelijk van netwerklast, dekking en apparaatmogelijkheden.

In de algemene voorwaarden, prijslijst, samenvatting van het contract of andere toepasselijke regelgeving kunnen andere geschatte maximale snelheden zijn vermeld, in overeenstemming met de Verordening Open Internet en toepasselijk nationaal recht.

In het geval van een continue of regelmatig terugkerende afwijking tussen de werkelijke prestaties van de internetdienst en de geschatte snelheden die zijn vermeld in de Samenvatting van het Contract, kan de klant een klacht indienen in overeenstemming met de Klachtenregeling van 1GLOBAL, die u kunt vinden op <https://www.1global.com/nl/legal/revolut/netherlands/algemene-voorwaarden>.

Indien de klacht gegrond is, zal 1GLOBAL een passende oplossing bieden, zoals een evenredige creditering van de abonnementskosten, een tariefkorting of een andere compensatie, afhankelijk van de ernst en duur van het probleem.

1GLOBAL streeft ernaar de aangegeven maximale datatransmissiesnelheden te bieden onder normale netwerkomstandigheden; de werkelijke snelheden kunnen echter variëren door factoren waaronder apparaatmogelijkheden, netwerklast, locatie en omgevingsomstandigheden. De dienst wordt geleverd met de nodige zorg en deskundigheid. Hoewel 1GLOBAL geen ononderbroken dienstverlening garandeert, verplicht het zich ertoe storingen onmiddellijk op te lossen en de kwaliteit te handhaven in overeenstemming met de geldende wettelijke normen.

a) Factoren die de transmissiesnelheid op de verbinding van de klant beïnvloeden

Bij het gebruik van mobiele data delen gebruikers in een gedeelde netwerkgeving (zogenaamd gedeeld medium) de beschikbare bandbreedte binnen een mobiele cel. De daadwerkelijke transmissiesnelheid die wordt ervaren tijdens het datagebruik is afhankelijk van diverse factoren, waaronder:

- Lokale beschikbaarheid van mobiele netwerktechnologie (bijv. LTE, 5G).
- Netwerkgebruik van de internetbackbone (totale verkeersbelasting).
- Capaciteit en belasting van het mobiele netwerk binnen de desbetreffende radiocel (aantal tegelijkertijd verbonden gebruikers).
- Afstand tot de mobiele antenne en de beweging van de gebruiker (bijv. in een voertuig of trein).
- Compatibiliteit en prestaties van het apparaat, inclusief het besturingssysteem en geïnstalleerde software.
- Transmissiesnelheid van de geselecteerde server van de desbetreffende contentaanbieder.
- Gebruik binnen of buiten: de netwerkdekking en transmissiesnelheden kunnen binnen gebouwen lager zijn vanwege structurele interferentie.

In het geval van tijdelijke of uitzonderlijke netwerkcongestie kunnen diensten die een hoge bandbreedte vereisen (bijv. muziekstreaming, videostreaming, online gaming of grote e-mailbijlagen) beperkt beschikbaar zijn of trager werken. Downloads kunnen tijdens deze periodes langer duren.

b) Effecten van bandbreedtebeperkingen op gebruik en diensten

Momenteel past 1GLOBAL geen bandbreedtebeperkingen toe op actieve abonnementen, tenzij specifiek aangegeven.

4. Netwerkdiensten

4.1 Noodoproepen

Alarmnummer 112 kan worden bereikt met een mobiel apparaat dat geschikt is voor spraaktelefonie en toegang heeft tot een openbaar mobiel netwerk, zelfs zonder een actieve simkaart of eSIM-profiel, mits het apparaat operationeel is. Bij een noodoproep ontvangt de alarmcentrale, indien technisch haalbaar, op het netwerk gebaseerde locatiegegevens, zoals de radiocel die is gebruikt om de oproep te routeren.

4.2 Comfortdiensten

a) Oproep in de wacht

- Een actieve spraakoproep kan in de wacht worden gezet.

- Terwijl de oproep in de wacht staat, kunnen deelnemers elkaar niet horen of spreken, maar de verbinding blijft actief.

b) Wisselgesprek

- Als wisselgesprek is ingeschakeld, wordt een inkomende oproep ook gesignaleerd tijdens een lopend gesprek.
- Hoe een inkomende oproep wordt gemeld, hangt af van de instellingen van de mobiele telefoon. Dit kan worden aangegeven door een toonsignaal.

4.3. Storingen

1GLOBAL zet zich in om storingen in zijn technische apparatuur zo snel mogelijk op te lossen, binnen de reikwijdte van de bestaande technische en operationele mogelijkheden.

- **Storingen melden:**
 - Klanten kunnen storingen melden via de servicechat of per e-mail aan Revolut.
 - Revolut accepteert storingsmeldingen:
 - **Maandag tot en met zondag en feestdagen:** 07:00 tot 23:00 uur CET

5. Servicenummers, sms-diensten en toegangsdiensten

- Om klanten te beschermen, zijn de volgende diensten standaard geblokkeerd:
 - Diensten van derden en diensten met toegevoegde waarde
 - Mobiele betaaldiensten
 - Betaalde servicenummers en speciale nummers
 - Alle telefoonnummers die worden doorgeschakeld door een externe dienstverlener (bijv. callthrough-diensten)
 - Sms-berichten verzenden naar betaalde diensten

6. Beschikbaarheid en beperkingen van de dienstverlening

- Beschikbaarheid van diensten:
 - De dienst wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting. De beschikbaarheid kan worden beïnvloed door netwerkomstandigheden, onderhoud of onvoorziene omstandigheden
- Geografische dekking:
 - Mobiele diensten zijn beschikbaar binnen het ontvangst- en zendbereik van netwerkstations die in Nederland worden geëxploiteerd. Eventuele geografische beperkingen zijn tijdelijk en worden alleen geïmplementeerd wanneer dat technisch noodzakelijk is, zoals in gevallen van:
 - Knelpunten in de netwerkcapaciteit

- Systeemupgrades (bijv. netwerkverbeteringen, verplaatsing van infrastructuur, integratie met openbare netwerken)
- Operationele storingen (bijv. problemen met de stroomvoorziening)
- Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- Transmissiekwaliteit:
 - De servicekwaliteit kan worden beïnvloed door atmosferische omstandigheden of vergelijkbare omgevingsfactoren buiten de controle van 1GLOBAL.
- Tijdelijke onderbrekingen:
 - Onderbrekingen of beperkingen kunnen optreden als gevolg van:
 - Overmacht (onvoorzienbare en onvermijdelijke externe omstandigheden)
 - Storingen (bijv. stroomuitval)
 - Netwerkonderhoud en -upgrades. Klanten worden waar mogelijk vooraf geïnformeerd.
- Maatregelen voor verkeersbeheer:
 - 1GLOBAL past waar nodig maatregelen toe voor verkeersbeheer om de netwerkprestaties en -veiligheid te waarborgen. Deze worden geïmplementeerd in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving en hebben geen onnodige negatieve invloed op de servicekwaliteit, privacy of bescherming van persoonsgegevens.

7. Gebruik van de mobiele telefoon in het buitenland

7.1 Spraakkwaliteit en datatransmissiesnelheid

- De spraakkwaliteit en datatransmissiesnelheid bij het gebruik van mobiele diensten in het buitenland zijn afhankelijk van het lokale mobiele netwerk in het bezochte land.
- Waar dit door het buitenlandse netwerk wordt ondersteund, kan de kwaliteit vergelijkbaar zijn met die van het mobiele netwerk van 1GLOBAL in Nederland, maar deze kan variëren afhankelijk van de lokale netwerkomstandigheden.
- De maximale datatransmissiesnelheid in het buitenland is afhankelijk van de mogelijkheden van het buitenlandse netwerk en kan verschillen van de snelheid die in Nederland wordt ervaren.

7.2 Voorwaarden voor data- en mobiele diensten in het buitenland

- De beschikbaarheid van mobiele datadiensten in het buitenland is afhankelijk van:
 - De netwerkinfrastructuur van de buitenlandse provider (bijv. beschikbaarheid van 4G/5G).
 - Apparaatcompatibiliteit met de technologie van het buitenlandse netwerk.
- Beperkingen van mobiele diensten in het buitenland:
 - Mobiele telefoondiensten (telefonie, sms, data) worden niet in alle landen of regio's gegarandeerd.
 - Sommige diensten kunnen gedeeltelijk of geheel onbeschikbaar zijn, zoals:

- Beperkte of geen toegang tot mobiele data.
- Beperkingen voor spraakoproepen of berichtendiensten.
- Deze beperkingen komen vaker voor in gebieden waar dezelfde mobiele netwerktechnologieën (bijv. 4G/5G) niet beschikbaar zijn.

7.3 Grensgebieden en roaming

- In grensgebieden kunnen mobiele apparaten vanwege signaaloverlapping automatisch verbinding maken met het netwerk van een buurland.
- Om onbedoelde roamingkosten te voorkomen, kunnen klanten roaming uitschakelen in de instellingen van hun apparaat.
- Instructies voor het uitschakelen van roaming zijn te vinden in de gebruikershandleiding van het desbetreffende mobiele apparaat.

7.4 Verplichte informatie betreffende transparantie

- **Overstappen van aanbieder:**
 - Gedetailleerde uitleg over het overstappen naar een andere aanbieder is te vinden op <https://www.1global.com/nl/legal/revolut/netherlands/algemene-voorwaarden>
- **Procedures voor breedbandmetingen:**
 - Meer informatie over de procedure voor breedbandsnelheidsmeting is [hier](#) beschikbaar.