

Conditions Générales d'eSIM 1GLOBAL pour les voyages

Date d'entrée en vigueur : 16 juil. 2025

1. Service E-SIM

1.1 Les présentes conditions générales régissent la fourniture de services de données (« Services ») par 1GLOBAL (« 1GLOBAL », « nous », « notre », « nos ») aux utilisateurs finaux (« vous », « votre », « vos »).

1.2 Lorsque vous achetez les Services via notre agent N26 Bank SE (« Agent »), vous concluez un contrat avec 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., une société immatriculée aux Pays-Bas, dont le siège social est situé Proostwetering 41, 3543 AC, Utrecht, numéro d'immatriculation 52715469, numéro de TVA NL850565558B01, sauf si vous êtes basé dans l'un des pays mentionnés dans le tableau ci-dessous, auquel cas vous concluez un contrat avec l'Entité Contractante correspondant à votre pays. Toutes les références à 1GLOBAL dans le présent Contrat doivent être comprises comme incluant l'Entité Contractante applicable à 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.
Italie	1GLOBAL Operations (Italy) S.r.l., dont le siège social est situé Via Melchoirre, 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.

1.3 Une copie de ces conditions est disponible sur la page suivante : 1global.com/fr/legal/n26/conditions-generales

1.4 Si vous ne souhaitez pas être lié par ces conditions générales, n'achetez pas et n'utilisez pas les Services.

2. Début et durée

2.1 Le contrat est formé et commence après que vous avez effectué l'achat et reçu notre confirmation de commande ou lors de l'activation du service, selon ce qui se produit en premier.

2.2 Pour commencer à utiliser le Service, vous devez activer la carte eSIM sur votre appareil une fois l'achat effectué. Le Service commence lorsque votre appareil se connecte au réseau dans un pays couvert. La validité de votre plan dépend du forfait de données spécifique que vous avez choisi au moment de l'achat. La validité et la date d'expiration vous seront communiquées au cours de la procédure d'achat et décrites dans le résumé de contrat.

2.3 Vous ne pouvez utiliser les Services que si vous avez également un compte bancaire N26 actif. Si votre compte bancaire N26 est fermé, tout plan de données déjà activé continuera à fonctionner jusqu'à l'expiration de sa validité. Tout plan de données qui n'a pas été activé sera automatiquement annulé et remboursé.

2.4 En utilisant le Service, vous reconnaissez que vous avez un appareil déverrouillé, compatible avec l'eSIM, nécessaire à l'accès à l'eSIM.

2.5 Cet Accord reste en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié par vous ou par nous, comme le permettent les présentes conditions. Dans son rôle d'Agent, N26 agit au nom de 1GLOBAL. En conséquence, toute communication faite par vous à N26 dans le cadre de l'assistance à la clientèle sera considérée comme ayant été faite directement à nous et aura le même effet juridique. Ceci inclut, sans limitation, les demandes liées au service et toutes les mises en demeure autorisées par ces Termes et Conditions.

3. Description du Service

3.1 Nous fournissons des services de données en fonction des capacités de notre eSIM et du plan que vous sélectionnez au moment de l'achat. L'eSIM comprend un profil électronique qui sera téléchargé sur votre appareil lors de l'activation. Le volume de données sera détaillé au moment de l'achat. Les Services non utilisés expirent à la fin de la période de l'offre de service et ne sont pas remboursables, sauf si la loi l'exige.

3.2 Nos services sont basés sur les présentes Conditions Générales, la description du service concerné, le Résumé du Contrat et la liste des prix.

Disponibilités

3.3 Les services sont fournis « en l'état » et « selon leur disponibilité ». Nous ne garantissons pas des services sans défaut ou une continuité ininterrompue du réseau.

3.4 Nous ferons des efforts raisonnables pour corriger rapidement les défauts que vous nous aurez signalés.

3.5 Nous nous réservons le droit de choisir nos opérateurs réseau et nos partenaires technologiques. Pour fournir les Services, nous pouvons divulguer et utiliser vos données personnelles conformément à notre politique de confidentialité sur le lien suivant : 1global.com/fr/privacy-policy.

Suspension

3.6 De temps à autre, nous pouvons avoir besoin de surclasser, de modifier ou de maintenir le Service. Dans ce cas, le Service peut être temporairement indisponible. Toutefois, nous nous efforcerons de

minimiser cette interruption et de vous en informer à l'avance dans la mesure du possible.

3.7 Nous nous réservons le droit de suspendre et de bloquer le Service avec un préavis raisonnable pour vous permettre de trouver une solution, à moins qu'un préavis ne soit déraisonnable, dans les circonstances suivantes :

- S'il existe des soupçons raisonnables que les services ou votre connexion sont utilisés de manière abusive ou manipulés par des tiers ;
- Si vous enfreignez de manière substantielle les conditions d'utilisation ;
- En cas de non-paiement ;
- Dans l'attente du résultat d'une enquête suite à la réception d'une plainte déposée contre vous, y compris des allégations de messages menaçants, harcelants ou abusifs ou de spam ;
- Si vous ne fournissez pas les informations nécessaires au respect de la réglementation. Cela inclut, sans s'y limiter, la vérification de l'identité et le respect des réglementations en matière de lutte contre la fraude et de sécurité ;
- Si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services ;
- Si une organisation gouvernementale, réglementaire ou de services d'urgence l'exige spécifiquement;
- Pour prévenir des dommages matériels à notre réseau ou à celui de nos partenaires s'il existe un risque imminent et qu'aucune autre mesure préventive raisonnable n'est disponible ;
- Pour des raisons d'urgence ou de sécurité.

Contrôle

3.8 Nous pouvons contrôler les Services afin de nous conformer aux obligations légales et de protéger notre réseau et nos utilisateurs finaux.

Services d'urgence

3.9 Nous veillons à ce que l'accès aux services d'urgence soit disponible gratuitement via votre eSIM, à condition que votre appareil soit configuré correctement et qu'il se trouve dans la zone de couverture du réseau.

3.10 Si vous avez des besoins spécifiques en matière d'accessibilité, nous vous offrons une assistance pour vous permettre d'utiliser pleinement les services. Veuillez nous contacter à l'adresse help@1GLOBAL.com.

4. Vos obligations

4.1 Vous vous engagez à :

- Utiliser les Services en conformité avec le présent Accord et les lois applicables ;
- Configurer votre appareil pour qu'il puisse utiliser les Services ;
- Nous informer de la perte ou du vol de votre appareil afin d'éviter toute utilisation non autorisée.

4.2 Vous ne devez pas :

- Utiliser les services à des fins frauduleuses ou illégales ;

- Revendre ou exploiter commercialement les Services ;
- Nuire au réseau.

4.3 S'il existe des soupçons raisonnables d'abus, comme indiqué à la section 4.2, 1GLOBAL est en droit de prendre les mesures nécessaires pour empêcher l'abus et/ou de mettre fin à la relation contractuelle.

4.4 Dans le cas où une activité frauduleuse empêche l'encaissement du paiement des Services, nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier les services concernés s'il n'est pas raisonnable de poursuivre le contrat dans ces circonstances. Les activités frauduleuses affectant le présent Accord comprennent, mais ne sont pas limitées à :

- L'utilisation d'informations fausses ou trompeuses pour obtenir des services qui n'auraient pas été obtenus autrement.
- Le non-paiement dû à des activités bancaires frauduleuses qui affectent directement la fourniture de services dans le cadre du présent Accord.
- L'utilisation non autorisée de méthodes de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation d'une carte de crédit perdue ou volée, l'utilisation d'une carte de débit/crédit contrefaite ou clonée, l'enregistrement du compte bancaire de quelqu'un d'autre.

Toute suspension ou résiliation interviendra après vérification par 1GLOBAL, et vous serez informé par écrit des détails du problème et des mesures à prendre pour le résoudre.

4.5 Vous êtes responsable de la suppression de l'eSIM de votre appareil avant de donner accès à l'appareil à une autre personne. Le non-respect de cette obligation peut entraîner un accès non autorisé à l'eSIM, la poursuite de l'utilisation des services et l'imputation de frais supplémentaires à votre compte.

4.6 Vous devez vous conformer aux procédures de sécurité raisonnables concernant les Services. Nous pourrions, le cas échéant, vous faire part de problèmes de sécurité.

Perte ou Vol de votre appareil

4.7 Vous devez nous informer immédiatement, par l'intermédiaire de notre Agent, de la perte ou du vol de l'appareil sur lequel les Services sont activés. Vous resterez responsable de l'utilisation des services jusqu'à ce qu'une telle notification soit reçue.

Contenu

4.8 Vous êtes seul responsable de tout le contenu transmis par le biais du Service. Nous ne sommes pas responsables de la suppression, de la corruption ou de l'absence de stockage de tout contenu transmis.

5. Tarifs

5.1 Les frais associés au Service vous seront communiqués avant l'achat. En achetant le Service, vous acceptez ces frais.

5.2 Les frais que vous payez pour les Services comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toute autre taxe de vente, droit ou prélèvement similaire imposé par une autorité quelconque.

5.3 Nous nous réservons le droit de modifier ou d'augmenter les tarifs des services à tout moment pour les achats futurs. Ces modifications n'affecteront pas les services déjà achetés.

6. Politique de Paiement et Remboursement

6.1 Vous acceptez de payer tous les frais liés aux Services achetés. Ce service fonctionne sur la base d'un préachat. Vous êtes tenu de payer les Services avant que nous ne les mettions à votre disposition. Les frais sont facturés à l'avance et la période de validité du Service commence à la date de début du service. L'accès au service sera suspendu à l'épuisement de votre forfait de données ou à l'expiration de la période du Service.

6.2 Les paiements seront traités par notre Agent. Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée et tout autre prélèvement ou taxe similaire applicable au moment de la vente.

6.3 Chaque session d'utilisation de données que vous entreprenez sera arrondie au kilo-octet le plus proche.

6.4 Le remboursement des services non utilisés n'est possible que si la loi l'exige ou à notre seule discrétion.

6.5 En cas de suspension ou de blocage justifié, vous restez tenu de payer les frais. Il n'est pas dérogé à la possibilité de faire valoir d'autres droits en cas de retard de paiement. Si le motif de la suspension ou du blocage cesse d'exister, 1GLOBAL supprime immédiatement la suspension et le blocage.

7. Fin du Service

7.1 L'Accord est valable jusqu'à l'épuisement de votre plan de données ou l'expiration de la période du Service.

7.2 En cas de perturbation importante, continue ou récurrente, vous pouvez résilier le contrat après l'expiration infructueuse d'un délai de grâce

7.3 Les deux parties se réservent le droit de résilier le présent Accord si l'autre partie enfreint matériellement l'une de ses termes et conditions et si l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que la partie concernée continue à adhérer à l'Accord. Aucun remboursement ne sera effectué pour tout plan de données non utilisé en cas de résiliation ; toute demande de dommages-intérêts reste inchangée. 1GLOBAL est en droit de résilier le présent Accord en particulier si :

- vous faites un usage abusif du Service, y compris des activités frauduleuses préjudiciables et une utilisation excessive préjudiciable du Service, s'il n'y est pas mis fin immédiatement malgré un avertissement écrit et que la poursuite du contrat n'est pas raisonnable pour 1GLOBAL ; pour des raisons de déraisonnabilité, il peut être renoncé à l'avertissement dans des cas individuels.
- votre compte bancaire N26 est clôturé, sous réserve de la clause 2.3.

7.4 Si vous êtes un consommateur, vous pouvez résilier le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date de sa conclusion en notifiant votre rétractation sous forme de texte par courrier électronique à l'adresse support@n26.com (vous pouvez utiliser notre [formulaire de rétractation](#), mais ce n'est pas obligatoire). Vous pouvez également nous contacter par d'autres moyens. Si vous demandez que les Services commencent pendant le délai de rétractation de 14 jours et que nous commençons à les fournir, vous pouvez toujours résilier le contrat pendant ce délai. Toutefois, nous nous réservons le droit de vous facturer toute utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des services.

7.5 Si le temps associé à vos Services a expiré, vous ne pourrez plus utiliser les services à moins d'effectuer un nouvel achat.

7.6 Nous pouvons résilier le présent Accord si nous ne sommes pas en mesure de fournir les services pour

des raisons techniques, juridiques ou réglementaires imprévisibles. Dans ce cas, vous aurez droit à un remboursement au prorata de tous les Services prépayés non utilisés.

8. Responsabilité

8.1 Cette clause définit notre responsabilité financière à votre égard en ce qui concerne :

- la fourniture des Services ;
- toute violation de l'Accord ;
- toute utilisation que vous faites des Services ;
- toute représentation, déclaration, acte délictueux ou omission survenant dans le cadre ou en relation avec l'Accord.

8.2 Rien dans le présent Accord ne limite ou n'exclut la responsabilité de 1GLOBAL pour :

- le décès ou les dommages corporels causés par la négligence ;
- l'intention ou la négligence grave ;
- fraude ou déclaration frauduleuse.– toute autre responsabilité qui ne peut être limitée en vertu de la loi applicable.

8.3 Autrement, 1GLOBAL n'est responsable que de la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles, la responsabilité étant limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles typiques de l'Accord, sauf si les lois applicables en matière de protection des consommateurs en disposent autrement. Une obligation essentielle est une obligation dont le respect rend possible la bonne exécution de l'Accord, dont la violation met en péril la réalisation de l'objet de l'Accord et sur le respect de laquelle le client peut régulièrement compte.

8.4 La présente clause n'affecte pas les droits que vous pourriez avoir en vertu de la législation applicable en matière de protection des consommateurs ou de télécommunications.

9. Modifications des présents Termes, Conditions, des Prix et des Services

9.1 1GLOBAL est en droit de modifier unilatéralement l'Accord si et dans la mesure où il existe une raison valable de le faire, que la modification n'affecte pas les dispositions essentielles du contrat et que la modification est raisonnable pour vous. Les dispositions essentielles sont les dispositions relatives au type et à l'étendue des Services convenus par contrat et à la durée, y compris les dispositions relatives à la résiliation. Une raison valable existe si et dans la mesure où (i) la modification profite exclusivement à l'utilisateur final, (ii) la modification est de nature purement administrative et n'a pas d'impact négatif sur l'utilisateur final ou (iii) la modification est directement prescrite par le droit de l'Union ou le droit national.

9.2 Si des modifications sont apportées aux présentes conditions générales qui ne sont pas du type énuméré à la section 9.1, vous avez le droit de résilier votre contrat sans préavis et sans frais. Nous vous informerons clairement de votre droit de résiliation et de la date limite pour exercer ce droit dans la notification de modification. La résiliation peut être notifiée dans les trois mois suivant la date à laquelle vous avez reçu nos informations, mais au plus tôt à la date d'entrée en vigueur des modifications.

9.3 Les Services convenus par contrat peuvent être modifiés si et dans la mesure où ces modifications sont nécessaires pour une raison valable qui n'était pas prévisible lors de la conclusion du contrat et si l'équilibre entre nos services et vos obligations n'est pas modifié à votre désavantage, ce qui rend la modification raisonnable pour vous. Une raison valable existe si :

- Le Service convenu ne peut plus être fourni sous sa forme actuelle en raison de nouveaux développements techniques ; ou
- Des exigences légales, réglementaires ou autres exigences souveraines, nouvelles ou modifiées, nécessitent une modification des performances.

9.4 Les modifications exclusivement à votre avantage peuvent inclure une réduction des prix, l'amélioration des caractéristiques du service sans en compromettre l'accessibilité ou la convivialité, ou l'extension de l'accès sans coûts supplémentaires.

10. Interruption de Service et Remédiation

10.1 1GLOBAL remédie gratuitement aux perturbations signalées des services, à moins que le client ne soit responsable de la perturbation. Si le client est responsable du dérangement, 1GLOBAL est en droit de lui facturer séparément les frais encourus.

10.2 Si 1GLOBAL n'est pas en mesure de remédier au dérangement dans un délai d'un jour après réception du rapport, nous vous informons le jour suivant des mesures prises et de la fin prévue du dysfonctionnement.

10.3 En cas d'écart continu ou régulièrement récurrent de la vitesse ou d'autres paramètres de qualité de service (tels que définis à l'Article 4(1)(a) to (d), du règlement (UE) 2015/2120), déterminé par un mécanisme de surveillance certifié cy ou un tiers autorisé, ou d'écarts significatifs persistants ou fréquents entre la performance réelle d'un service de télécommunications et la performance spécifiée dans le contrat (à l'exclusion des services d'accès à l'internet), vous pouvez, en tant que consommateur, avoir le droit, sans préjudice d'autres recours légaux, de réduire la redevance convenue dans le contrat ou de résilier le contrat.

11. Droit applicable et tribunaux compétents

11.1 Si vous êtes un consommateur et que votre résidence habituelle se trouve dans un pays de l'Union européenne, vous bénéficiez de la protection offerte par les dispositions impératives de la loi de votre pays de résidence. Vous pouvez intenter une action en justice concernant les présentes conditions générales devant les tribunaux de votre pays de résidence. Nous ne pouvons porter plainte contre vous que devant les tribunaux de votre pays de résidence.

11.2 Vous pouvez accéder à la plateforme de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Veuillez noter que 1GLOBAL n'est ni engagé ni obligé d'utiliser une entité de résolution alternative des litiges pour résoudre les litiges avec les consommateurs.