

Termes i condicions

En vigor a partir de l'1 d'abril de 2026

1. Servei eSIM

1.1 Aquests són els termes i condicions que regeixen la prestació de serveis de veu, SMS i/o dades ("Serveis") proporcionats per 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., (en endavant, «**1GLOBAL**», «**nosaltres**», «**ens**», «**nostre**») a l'usuari final (en endavant, «**vós**», «**vostre**»).

1.2 En adquirir els Serveis mitjançant el nostre agent N26 Bank SE (en endavant, «**Agent**»), formalitzeu un contracte amb 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., amb domicili social al c/ María Tubau, 3, 1a Planta 28050, Madrid, NIF B85923829, amb número de telèfon [+34 668 191 207](tel:+34668191207) i adreça electrònica help@1global.com.

1.3 Podeu consultar una còpia d'aquests termes a <https://www.1global.com/ca/legal/n26/spain/termes-i-condicions>.

1.4 Si no accepteu regir-vos per aquests termes i condicions, no adquiriu ni utilitzeu els Serveis. Les condicions que difereixin d'aquests termes i condicions només seran aplicables si les hem acceptat per escrit.

2. Inici i durada

2.1 El contracte es formalitza i entra en vigor un cop finalitzada la compra i després d'haver rebut la confirmació de la comanda per part nostra o en el moment en què s'activa el Servei, el que passi primer («**Inici del Servei**»).

2.2 Un cop completada la compra, heu de baixar l'eSIM al vostre dispositiu i activar-la.

2.3 La validesa del paquet depèn del pla específic que trieu en el moment de fer la compra. Tant la seva validesa com la data de caducitat se us comunicaran durant el procés de compra i es descriuran al resum del contracte.

2.4 Per utilitzar els Serveis, heu de tenir un compte bancari de N26 actiu. Els Serveis deixaran d'estar disponibles en el moment en què es tanqui el compte bancari que tingueu N26.

2.5 En utilitzar el Servei, reconeixeu que teniu un dispositiu lliure i compatible amb eSIM, ja que aquest és un requisit indispensable per poder accedir a l'eSIM.

2.6 Aquest acord es manté plenament vigent fins que el resolgueu o ho fem nosaltres, de conformitat amb aquests termes. En la seva qualitat d'agent, N26 actua en nom de 1GLOBAL. Com a conseqüència, qualsevol comunicació que mantingueu amb N26 dins del servei d'atenció al client es considerarà que l'heu mantingut directament amb nosaltres i tindrà el mateix efecte legal. Això inclou, sense limitació, les consultes relacionades amb els serveis i qualsevol notificació formal permesa en virtut d'aquests Termes i condicions.

3. Descripció del Servei

3.1 Prestarem serveis de telecomunicacions, que poden ser només de dades o incloure veu, SMS i dades, en funció de les capacitats de la nostra eSIM i del pla que seleccioneu en el moment de la compra. L'eSIM inclou un perfil electrònic que es baixarà al vostre dispositiu durant l'activació. La

quantitat de minuts de veu, SMS i dades es detallarà en el moment de fer la compra. Els Serveis no utilitzats caduquen al final del període del paquet i no són reemborsables, llevat que ho exigeixi la llei.

3.2 Els nostres Serveis es fonamenten en aquests Termes i condicions, en la descripció del servei corresponent, en el resum del contracte i en la llista de preus.

Disponibilitat

3.3 Els Serveis es proporcionen "tal com són" i "segons la seva disponibilitat". No garantim l'absència d'errors en els Serveis ni el funcionament ininterromput de la xarxa.

3.4 Farem tot el possible, dins del que és raonable, per corregir amb celeritat les incidències que ens comuniquem.

3.5 Ens reservem el dret d'escollir els nostres operadors de xarxa i socis tecnològics. Per prestar els Serveis, podem revelar i utilitzar les vostres dades personals de conformitat amb la nostra Política de privadesa, que podeu consultar a <https://www.1global.com/privacy-policy>.

Serveis de valor afegit

3.6 Podreu fer trucades a números fixos i mòbils estàndard dins del vostre pla de trucades. També podreu enviar SMS a números de telèfon mòbil. No podrà trucar a altres números no geogràfics, números de tarifació especial, serveis de consulta telefònica ni enviar missatges SMS de tarifació especial.

Itinerància

3.7 L'ús dels Serveis en itinerància està subjecte a la legislació aplicable i pot incórrer en càrrecs addicionals.

3.8 La itinerància està limitada a un màxim de 90 dies en qualsevol país. La itinerància prolongada o semipermanent pot comportar la suspensió dels Serveis.

Suspensió

3.9 De tant en tant, és possible que hàgim d'actualitzar el Servei, modificar-lo o fer-ne el manteniment. En aquests casos, pot ser que el Servei no estigui disponible temporalment. Tanmateix, ens esforçarem per minimitzar aquesta interrupció i us ho notificarem amb antelació sempre que sigui possible.

3.10 Ens reservem el dret de suspendre i bloquejar el Servei amb un preavís raonable que us permeti trobar una solució, llevat que el preavís no sigui raonable, en les circumstàncies següents:

- Si hi ha una sospita raonable que els Serveis o la connexió s'estan utilitzant de manera indeguda o que els estan manipulant tercers.
- Si incompliu de forma substancial les condicions d'ús.
- En cas d'impagament reiterat, tal com es descriu a la clàusula 6.3 d'aquests Termes i condicions.
- Mentre s'està duent a terme una investigació derivada de la recepció d'una queixa presentada contra la vostra persona, incloses acusacions de missatges amenaçadors, d'assetjament o ofensius, trucades no desitjades o correu brossa per SMS.
- Si no proporcioneu la informació necessària per complir amb la normativa. Això inclou, entre d'altres, la verificació de la identitat i el compliment de la normativa antifrau i de seguretat.
- Si sospitem d'un ús no autoritzat o fraudulent dels Serveis.
- Si ho requereix específicament una organització governamental, reguladora o un servei

d'emergències.

- Per evitar danys materials a la nostra xarxa o a la dels nostres socis en cas de risc imminent i quan no hi hagi altres mesures preventives raonables disponibles.
- En casos d'emergència o per motius de seguretat.

En cas de suspensió del servei, sempre es garantirà l'accés al número d'emergència 112 per a la policia i els serveis d'emergència en general.

Supervisió

3.11 Podem supervisar els Serveis per complir les obligacions legals i protegir la nostra xarxa i els usuaris finals.

Serveis d'emergència

3.12 Garantim l'accés gratuït als serveis d'emergència a través de l'eSIM, sempre que el dispositiu estigui configurat correctament i dins de la cobertura de la xarxa.

3.13 Si teniu necessitats específiques d'accessibilitat, oferim suport per garantir que els Serveis siguin completament accessibles. Contacteu amb nosaltres a l'adreça help@1GLOBAL.com.

4. Les vostres obligacions d'ús

4.1 Us comprometeu a:

- Utilitzar els Serveis de conformitat amb aquest acord i la legislació aplicable.
- Configurar el vostre dispositiu per poder utilitzar els Serveis.
- Notificar-nos la pèrdua o el robatori del dispositiu per evitar-ne un ús no autoritzat.

4.2 No podeu:

- Fer un ús indegut o excessiu dels Serveis, per exemple, enviar 1.000 SMS o més al mes o fer més de 15.000 minuts de trucades.
- Utilitzar els Serveis amb finalitats fraudulentos o il·legals.
- Revendre o explotar comercialment els Serveis.
- Perjudicar la xarxa.

4.3 Si hi ha indicis raonables d'un possible ús indegut conforme a la secció 4.2, 1GLOBAL té dret a adoptar les mesures necessàries per prevenir l'ús indegut i/o rescindir la relació contractual de manera extraordinària.

4.4 En els casos en què una activitat fraudulenta impedeixi cobrar el preu dels Serveis, ens reservem el dret de suspendre o cancel·lar els Serveis afectats si no és raonable mantenir l'acord en aquestes circumstàncies. En aquest acord, s'entén per activitat fraudulenta, entre altres activitats:

- L'ús d'informació falsa o enganyosa per obtenir serveis que d'una altra manera no s'haurien obtingut.
- L'impagament derivat d'activitats bancàries fraudulentos que afecten directament la prestació dels serveis en virtut d'aquest acord.
- L'ús no autoritzat de mètodes de pagament, incloent-hi, entre d'altres, l'ús d'una targeta de crèdit perduda o robada, l'ús d'una targeta de dèbit/crèdit falsificada o clonada, o l'ús del compte bancari

d'una altra persona.

La suspensió o resolució, si escau, es produirà un cop 1GLOBAL hagi verificat la situació, i se us notificarà per escrit amb els detalls de la incidència i els passos per resoldre-la.

4.5 Abans de donar accés al dispositiu a una altra persona, teniu la responsabilitat de suprimir-ne l'eSIM. Si no ho feu, és possible que es produeixi un accés no autoritzat a l'eSIM, que es continuï utilitzant els Serveis i que es facin càrrecs addicionals al vostre compte.

4.6 Heu de respectar les mesures de seguretat raonables establertes en relació amb els Serveis. Us podem informar de qüestions de seguretat sempre que sigui necessari.

Dispositiu perdut o robat

4.7 Si perdeu o us roben el dispositiu en què s'han activat els Serveis, cal que ens ho comuniquem immediatament a través del nostre Agent. Fins que no rebem aquesta notificació, continuareu sent responsable de l'ús que es faci dels Serveis.

Contingut

4.8 Teniu la responsabilitat única de tot el contingut que es transmeti mitjançant el Servei. No ens fem responsables de la supressió, la corrupció o la no conservació de qualsevol contingut transmès.

5. Preus

5.1 Abans de completar la compra, us facilitarem els càrrecs corresponents al servei. En adquirir el Servei, accepteu aquests càrrecs.

5.2 Els càrrecs que pagueu pels Serveis inclouen l'impost sobre el valor afegit (IVA) i qualsevol altre impost sobre les vendes, drets o gravàmens similars imposats per qualsevol autoritat.

5.3 Ens reservem el dret d'augmentar els càrrecs dels Serveis o de fer-hi canvis d'acord amb la clàusula 9.

6. Política de pagament i reemborsament

6.1 Us comprometeu a pagar tots els càrrecs pels Serveis adquirits. Els càrrecs es facturem mensualment a mes vençut i els cicles de facturació s'inicien a partir de la data de l'Inici del Servei. Se us cobrarà un import prorratejat pel primer cicle de facturació en funció de la data d'Inici del Servei i, a partir de llavors, la facturació es regirà per mesos naturals, amb cicles que aniran del primer a l'últim dia de cada mes. Els pagaments seran processats pel nostre Agent. Els preus inclouen l'impost sobre el valor afegit (IVA) i qualsevol altre gravamen o impost similar aplicable en el moment de la venda.

6.2 En cas d'impagament, ens reservem el dret de suspendre la prestació del Servei afectat. Si això passa, us ho comunicarem prèviament. Aquesta suspensió es limitarà als Serveis afectats i es retirarà un cop s'hagi regularitzat el pagament. La suspensió dels Serveis no afectarà en cap cas l'accés als serveis d'emergència. La suspensió del Servei no us eximeix de l'obligació de pagar qualsevol import pendent aplicable al Servei. Això s'entén sense perjudici de qualsevol altre dret o reclamació derivats de l'impagament per part del Client. Cada sessió d'ús de dades s'arrodonirà al kilobyte superior més proper.

6.3 Les trucades de veu sortints fetes dins de l'EEE a números de l'EEE es facturaran per un mínim de 30 segons i, a partir d'aquí, s'arrodoniran al segon superior més proper. Les trucades fetes des de fora de l'EEE o a destinacions fora de l'EEE s'arrodoniran al minut superior més proper. Les trucades de veu entrants rebudes mentre sigueu fora de l'EEE també s'arrodoniran al minut superior més proper.

6.4 Qualsevol descompte que es pugui aplicar al Servei només serà vàlid durant el període indicat i d'acord amb les condicions especificades al Resum del Contracte o en les condicions promocionals aplicables. Si el Servei s'inicia durant un cicle de facturació en curs, qualsevol descompte vàlid s'aplicarà de manera prorratejada al període en qüestió, llevat que s'especifiqui el contrari a les condicions promocionals pertinents. Els descomptes no són transferibles, no tenen valor en efectiu i qualsevol part no utilitzada no s'acumularà als cicles de facturació posteriors. En finalitzar el període subjecte al descompte o bé si es deixen de complir les condicions d'elegibilitat, s'aplicaran automàticament els càrrecs estàndard.

6.5 Els descomptes o ofertes promocionals poden aplicar-se als seus Serveis. Aquestes ofertes poden estar subjectes a requisits d'elegibilitat i/o a períodes promocionals limitats, segons s'estableixi en les condicions promocionals aplicables. Si deixa de complir els requisits d'elegibilitat o finalitza el període promocional, s'aplicarà el preu estàndard corresponent. Els detalls de la promoció aplicable, inclosa la seva durada, els criteris d'elegibilitat i els preus aplicables, li seran comunicats pel nostre agent N26.

7. Rescissió del Servei

7.1 Podeu rescindir aquest acord en qualsevol moment, per conveniència pròpia i sense penalitzacions. La terminació suposarà l'extinció immediata del vostre accés als Serveis i no s'aplicarà cap import ni taxa addicional més enllà dels ja generats pels Serveis utilitzats abans de la finalització. Els Serveis es renoven de manera mensual i automàtica al final de cada cicle de facturació, tret que els rescindiu. Per rescindir l'acord, notifiqueu-nos-ho mitjançant els canals que teniu a la vostra disposició per a aquesta finalitat. Qualsevol de les parts podrà rescindir l'acord amb efecte immediat si l'altra part incompleix greument les obligacions contractuals (*incompliment greu*) i la naturalesa o la gravetat d'aquest incompliment faci que la continuació de l'acord no sigui raonable.

7.2 Podem rescindir aquest acord i interrompre la prestació dels Serveis, en particular, en els casos següents:

- a) Retard o impagament dels imports degudament facturats, quan aquest retard persisteixi un cop s'hagi notificat prèviament d'acord amb aquests termes i condicions.
- b) Incompliment greu per part vostra de les obligacions derivades d'aquest acord, incloent-hi l'ús indegut dels Serveis amb finalitats fraudulentos o usos que afectin greument, danyin o perjudiquin la xarxa, els Serveis, altres usuaris o els nostres interessos legítims;
- c) Accions destinades a pertorbar, danyar o perjudicar els Serveis mòbils, les xarxes, els sistemes o la nostra imatge o la de tercers.
- d) Incompliment de l'obligació de mantenir un mètode de pagament vàlid, en cas que el cobrament no es pugui processar i no proporcioneu cap altre mètode de pagament després d'haver rebut el requeriment pertinent.
- e) Tancament del vostre compte bancari de N26.

7.3 Si l'incompliment no és greu i es pot reparar, la rescissió només es produirà si, després de rebre la notificació, no esmeneu l'incompliment dins del termini indicat a l'avís.

7.4 Teniu dret a revocar aquest acord en un termini de 14 dies des de la data de formalització, sense necessitat de justificar la decisió. En cas de desistiment, us reemborsarem els pagaments rebuts sense dilació indeguda i, en qualsevol cas, com a màxim en un termini de 14 dies a partir de la data en què se'ns informi de la vostra decisió de desistir. Si els Serveis s'han posat a la vostra disposició i els comenceu a utilitzar abans que finalitzi el període de desistiment, qualsevol reemborsament aplicable es reduirà de manera proporcional als

Serveis ja prestats fins al moment en què ens notifiqueu el desistiment. Si els Serveis s'han prestat íntegrament, pot ser que no s'hagi de reemborsar cap import. Trobareu un model de formulari de desistiment i informació sobre com podeu exercir els vostres drets a la nostra política de cancel·lació. Podeu exercir el vostre dret de desistiment enviant una comunicació de cancel·lació per escrit a l'adreça support@n26.com. També podeu rescindir l'acord mitjançant l'aplicació del nostre Agent.

7.5 La rescissió de l'acord no us eximeix de complir totes les obligacions derivades de l'ús dels Serveis fins a la data efectiva de la rescissió, inclòs el pagament dels imports pendents pels Serveis ja prestats. En cas que la rescissió es produeixi a causa d'un incompliment per part nostra, o per motius tècnics, legals o normatius imprevisibles i aliens al nostre control raonable, que impossibilitin la continuació de la prestació dels Serveis, tindreu dret a un ajustament proporcional dels imports facturats per avançat corresponents als períodes posteriors a la data efectiva de la rescissió, d'acord amb la legislació aplicable. Aquesta clàusula no afecta cap dret legal a reclamar danys i perjudicis.

7.6 Si el termini dels Serveis ha vençut, no podreu continuar utilitzant-los tret que els torneu a adquirir.

8. Responsabilitat

La nostra responsabilitat envers la vostra persona en relació amb la prestació dels Serveis, l'ús que en feu i aquest acord es regirà per la legislació aplicable i per aquests Termes i condicions. Cap disposició d'aquest acord limitarà o exclourà la nostra responsabilitat per mort o lesions personals causades per negligència, frau o representació fraudulenta, danys causats intencionadament o per negligència greu ni qualsevol altra responsabilitat que no pugui limitar-se o excloure's en virtut de la legislació espanyola, inclosa la normativa de consum i telecomunicacions. Sense perjudici de l'anterior i en la mesura permesa per la llei, només serem responsables dels danys directament atribuïbles a un incompliment de les nostres obligacions contractuals, limitats als danys previsibles i típics en aquest tipus d'acord. Cap disposició d'aquest acord no afectarà cap dret o recurs de caràcter imperatiu de què disposeu d'acord amb la legislació aplicable. Aquesta clàusula s'aplicarà sense perjudici dels recursos específics, els mecanismes de compensació i els drets de rescissió previstos en aquests termes i condicions i en virtut de la legislació aplicable.

9. Canvis en aquests Termes, Preus i Serveis

9.1 1GLOBAL té dret a modificar unilateralment l'Acord sempre que hi hagi un motiu vàlid que ho justifiqui. Es considera que hi ha un motiu vàlid quan la modificació (i) sigui exclusivament en benefici de l'usuari final, (ii) sigui de caràcter purament administratiu i no tingui efectes negatius per a l'usuari final, o (iii) derivi directament de la normativa de la Unió o de la legislació nacional.

9.2 En particular, podem ajustar els preus dels Serveis per motius econòmics, operatius o de mercat vàlids. Aquests motius poden incloure, entre d'altres, canvis en els costos directament associats a la prestació dels Serveis, com ara els derivats de les millores en la cobertura, el manteniment de la infraestructura, l'obsolescència de la xarxa i dels equips, així com els increments en els preus de consum, serveis i subministraments per part de proveïdors relacionats amb els Serveis, i impostos o càrrecs reguladors.

9.3 Qualsevol modificació se us notificarà com a mínim amb un mes d'antelació a la seva entrada en vigor, utilitzant les dades de contacte que ens hàgiu proporcionat. Podem comunicar-vos aquestes modificacions per correu electrònic i/o SMS. La notificació inclourà informació sobre el vostre dret a rescindir l'Acord de conformitat amb la clàusula 9.4.

9.4 Si no accepteu les modificacions proposades, podreu rescindir l'Acord sense penalitzacions. El dret de rescissió no serà aplicable quan les modificacions siguin exclusivament en benefici vostre, tinguin una naturalesa estrictament administrativa sense cap impacte negatiu per a la vostra persona o siguin exigides per

la legislació o normativa aplicables.

9.5 La versió actualitzada d'aquests Termes i condicions generals estarà disponible al nostre lloc web.

9.6 Si qualsevol disposició d'aquests Termes i condicions generals es declara nul·la, invàlida o inaplicable, aquesta declaració no afectarà la validesa ni l'exigibilitat de la resta de disposicions, que continuaran sent vinculants per a les parts.

10. Portabilitat de número i canvi de proveïdor

10.1 Teniu dret a conservar el número de telèfon mòbil en canviar de proveïdor, tant abans com després que es rescindeixi aquest Acord, de conformitat amb la legislació aplicable.

10.2 El nou proveïdor gestionarà el procés de canvi de proveïdor i de portabilitat de número, en coordinació amb nosaltres, i no cal que ens ho comuniquem addicionalment.

10.3 Garantirem que la prestació dels Serveis no es vegi interrompuda durant el procés de portabilitat, excepte si sol·liciteu expressament el contrari. En cap cas, la interrupció no superarà el període màxim permès per la legislació aplicable.

10.4 Si sol·liciteu la portabilitat del número en comprar els Serveis i no finalitzeu el procés de portabilitat, o si la sol·licitud de portabilitat es cancel·la i no n'inicieu cap de nova, el pla corresponent es podrà tancar de manera automàtica si la portabilitat no es completa en un termini de seixanta (60) dies des de la sol·licitud inicial de portabilitat. Aquest tancament es considerarà conseqüència de la inactivitat i no suposarà cap penalització ni afectarà el vostre dret legal a la portabilitat de número. Si voleu obtenir els Serveis després d'aquest tancament, haureu de fer una nova compra i iniciar una nova sol·licitud de portabilitat.

10.5 Si la portabilitat de número s'endarrereix o no es completa correctament per motius que se'ns poden atribuir, tindreu dret a la compensació corresponent d'acord amb la normativa aplicable.

10.6 Podeu trobar més informació sobre el procés de portabilitat de número, els terminis aplicables i els drets de cancel·lació a la nostra pàgina de Portabilitat de número.

11. Interrupció dels Serveis i resolució

11.1 1GLOBAL solucionarà de manera gratuïta les incidències en els Serveis que es notifiquin, tret que la interrupció sigui imputable al client. Si el client és responsable de la incidència, 1GLOBAL tindrà el dret de facturar-li per separat els costos en què s'hagi incorregut.

11.2 En el cas dels serveis de telefonia, l'operador haurà de compensar automàticament la persona abonada, en la factura corresponent al període següent, amb l'import més gran dels següents: (i) l'import mitjà facturat per tots els Serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat per la durada de la interrupció, o (ii) cinc vegades l'import de la quota mensual de subscripció o l'equivalent, prorratejada pel període de la interrupció. En el cas dels serveis d'accés a Internet, l'operador tindrà l'obligació de compensar automàticament la persona abonada, en la factura corresponent al període següent, quan la interrupció del servei superi les sis hores entre les 8:00 i les 22:00. La compensació es pagarà mitjançant el reemborsament de l'import dels càrrecs fixos (normalment l'import de la «tarifa plana»), prorratejat per la durada de la interrupció. El dret del Client a reclamar danys addicionals d'acord amb la legislació aplicable es mantindrà sense canvis. No obstant això, qualsevol compensació abonada en virtut d'aquesta secció es deduirà de les possibles indemnitzacions concedides per la mateixa interrupció, per tal d'evitar una doble compensació.

11.3 Si es produeixen desviacions contínues o recurrents en la velocitat o altres paràmetres de qualitat del

servei (d'acord amb el que es defineix a l'article 4(1)(a) a (d) del Reglament de la UE 2015/2120), determinades pel Ministeri d'Indústria i Turisme, o desviacions significatives persistents o recurrents entre el rendiment real d'un servei de telecomunicacions i el contractat (exclosos els serveis d'accés a Internet), teniu dret, com a consumidor, de resoldre el contracte de manera extraordinària sense necessitat de preavís i sense perjudici d'altres accions legals.

12. Legislació aplicable i tribunals competents

12.1 Aquest acord es regirà i s'interpretarà d'acord amb la legislació espanyola.

12.2 Qualsevol controvèrsia derivada d'aquest acord o que hi estigui relacionada, estarà sotmesa a la jurisdicció exclusiva dels tribunals de Madrid (Espanya), tret que la normativa imperativa de protecció dels consumidors estableixi una altra cosa.