

Descrizione del servizio

Il presente documento fornisce una descrizione dettagliata dei servizi offerti da 1GLOBAL.

Acquistando i Servizi tramite il nostro agente N26 Bank SE (l'“**Agente**”), Lei conclude un contratto con 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., società di diritto olandese, iscritta al registro delle imprese olandese (KVK) con il numero 52715469, con sede legale in The Valley - Beethovenstraat 547, South tower, Level 5, Amsterdam 1083HK, Paesi Bassi (“**1GLOBAL**”).

1. Panoramica del servizio

1GLOBAL fornisce al cliente servizi dati nei limiti delle capacità tecniche e operative esistenti.

Per utilizzare il servizio dati è necessario un profilo eSIM attivo sulla rete mobile di 1GLOBAL. Inoltre, possono essere necessari un dispositivo mobile compatibile che supporti gli standard GSM, UMTS, LTE o 5G e, se del caso, ulteriori accessori.

Eventuali servizi resi disponibili gratuitamente oltre a quanto previsto dal contratto non danno diritto alla loro prosecuzione. Qualora 1GLOBAL interrompa tali servizi, il cliente non avrà diritto a una riduzione del prezzo, a un rimborso o a un indennizzo, né tale interruzione costituirà giusta causa di recesso dal contratto.

2. Connettività ed eSIM

1GLOBAL fornisce al cliente un profilo eSIM per l'accesso ai propri servizi mobili.

Il profilo eSIM funge da credenziale di autenticazione per l'accesso alla rete mobile di 1GLOBAL. Il profilo eSIM è fornito esclusivamente per la trasmissione di dati all'interno delle reti mobili designate da 1GLOBAL. Può essere utilizzato solo su dispositivi mobili nel rispetto delle condizioni contrattualmente concordate.

Tutti i diritti di proprietà intellettuale, compresi i diritti di utilizzo di qualsiasi software installato sull'eSIM, restano in capo a 1GLOBAL. 1GLOBAL si riserva il diritto di aggiornare o modificare il contenuto del profilo eSIM per esigenze tecniche.

3. Utilizzo dei dati

3.1 Informazioni generali

1GLOBAL supporta la trasmissione di dati a commutazione di pacchetto per il traffico dati sia in uscita sia in entrata, a seconda dell'accordo di servizio e delle capacità della rete visitata (VPLMN). Attualmente la trasmissione dei dati è disponibile tramite GPRS, EDGE, LTE e 5G.

Per utilizzare la trasmissione dei dati con la rispettiva tecnologia è necessario un dispositivo mobile compatibile.

3.2 Velocità di trasmissione

Le velocità massime stimate di download e upload sono indicate nella Sintesi contrattuale di 1GLOBAL.

In media, in normali condizioni di rete si raggiungono velocità di trasmissione più elevate. Le velocità indicate si riferiscono principalmente all'utilizzo all'aperto, poiché la copertura e le prestazioni possono variare all'interno degli edifici.

a) Fattori che influenzano la velocità di trasmissione sulla connessione del cliente

Durante l'utilizzo dei dati mobili, gli utenti di un ambiente di rete condiviso all'interno di una cella mobile condividono la larghezza di banda disponibile. La velocità di trasmissione effettiva durante l'utilizzo dei dati dipende da diversi fattori, tra cui:

- la disponibilità locale della tecnologia di rete mobile (ad es. LTE, 5G);
- il carico complessivo della rete dorsale (backbone) Internet;
- la capacità e il carico della rete mobile all'interno della rispettiva cella radio (numero di utenti connessi contemporaneamente);
- la distanza dalla stazione radio base e gli spostamenti dell'utente (ad es. in auto o in treno);
- la compatibilità e le prestazioni del dispositivo, compresi il sistema operativo e il software installato;
- la capacità del server del fornitore di contenuti a cui ci si collega;
- l'utilizzo al chiuso o all'aperto: la copertura di rete e le velocità di trasmissione possono essere ridotte all'interno degli edifici a causa delle loro caratteristiche costruttive.

In caso di congestione temporanea o eccezionale della rete, i servizi che richiedono un'elevata larghezza di banda (ad es. streaming musicale o video, giochi online o allegati e-mail di grandi dimensioni) possono risultare limitati o rallentati. Durante tali periodi i download possono richiedere più tempo.

b) Effetti delle limitazioni della larghezza di banda sull'utilizzo e sui servizi

Attualmente 1GLOBAL non applica limitazioni della larghezza di banda sui piani attivi.

4. Servizi di rete

4.1 Chiamate di emergenza

Con una SIM o un profilo eSIM attivi e in presenza di copertura di rete mobile, è possibile contattare il numero di emergenza **112**, a condizione che si utilizzi un dispositivo mobile abilitato alla telefonia vocale e funzionante.

All'inizio della chiamata, la centrale di emergenza riceve le informazioni sulla cella da cui è stata effettuata la chiamata.

4.2 Cell Broadcast

Il Cell Broadcast è un servizio nazionale di allerta implementato dagli operatori di rete mobile all'interno delle proprie reti. Può essere utilizzato anche per l'invio di messaggi a scopo di test ed esercitazione.

Questo servizio di allerta funziona senza bisogno di un'app e integra le app di allerta esistenti.

A differenza di un SMS, un avviso inviato tramite Cell Broadcast raggiunge tutti i dispositivi presenti in una cella radio abilitati a riceverlo. Il dispositivo emette un forte segnale acustico di allerta e visualizza contemporaneamente un messaggio di testo, che su alcuni dispositivi può essere letto ad alta voce. Ad esempio, un avviso potrebbe segnalare agli utenti un incendio, un incidente o una catastrofe naturale. Il messaggio fornisce istruzioni su come comportarsi e dove trovare ulteriori informazioni.

Per ricevere i messaggi di allerta Cell Broadcast non è necessario installare alcuna app né effettuare impostazioni particolari. Il sistema di allerta è preconfigurato su tutti i dispositivi supportati (iOS dalla versione 15.6.1, Android dalla versione 11). Tuttavia, potrebbe essere necessario attivare separatamente i messaggi di

test. Questa impostazione si trova generalmente alla voce “Avvisi di emergenza”, “Cell Broadcast” o “Messaggi di allerta”, con un’opzione per attivare i “Messaggi di test”.

5. Segnalazione dei guasti

1GLOBAL si impegna a risolvere i guasti della propria infrastruttura tecnica il più rapidamente possibile, nei limiti delle capacità tecniche e operative esistenti.

- **Segnalazione dei guasti:**
 - I clienti possono segnalare i guasti a N26 tramite la chat del servizio clienti, via e-mail o per telefono.
 - Le segnalazioni possono essere inviate a N26:
 - **tutti i giorni, festivi inclusi**, dalle 07:00 alle 23:00 (ora dell’Europa centrale)

6. Disponibilità e limitazioni del servizio

- **Disponibilità del servizio:**
 - Il servizio è fornito in modalità best effort. La disponibilità può essere influenzata dalle condizioni della rete, da interventi di manutenzione o da circostanze impreviste.
- **Copertura geografica:**
 - I servizi mobili sono disponibili nell’area di copertura delle stazioni radio base gestite dai partner di rete di 1GLOBAL. Eventuali limitazioni geografiche sono temporanee e vengono applicate solo quando tecnicamente necessario, ad esempio in caso di:
 - Saturazione della capacità di rete
 - Aggiornamenti di sistema (ad es. miglioramenti della rete, trasferimento di infrastrutture, integrazione nella rete pubblica)
 - Disservizi operativi (ad es. problemi di alimentazione elettrica)
 - Interventi di manutenzione e riparazione
- **Qualità della trasmissione:**
 - La qualità del servizio può essere influenzata da condizioni atmosferiche o da analoghi fattori ambientali al di fuori del controllo di 1GLOBAL.
- **Interruzioni temporanee:**
 - Possono verificarsi interruzioni o limitazioni dovute a:
 - Eventi di forza maggiore (circostanze esterne imprevedibili)
 - Malfunzionamenti (ad es. interruzioni dell’alimentazione elettrica)
 - Manutenzione e aggiornamenti della rete
- **Utilizzo del canale di segnalazione:**
 - Il canale di segnalazione è utilizzato principalmente per gestire l’instaurazione e la chiusura delle chiamate, nonché il funzionamento delle apparecchiature di rete.
 - La trasmissione di dati dell’utente tramite il canale di segnalazione (ad es. l’estensione di un numero di destinazione) è consentita solo per specifici servizi di rete offerti da 1GLOBAL.
- **Misure di gestione del traffico:**
 - 1GLOBAL applica misure di gestione del traffico ove necessario per garantire le prestazioni e la sicurezza della rete. Tali misure sono attuate nel rispetto della normativa applicabile e non incidono indebitamente sulla qualità del servizio, sulla riservatezza o sulla protezione dei dati personali.

7. Utilizzo dei servizi mobili all'estero

7.1 Velocità di trasmissione dei dati

- La velocità di trasmissione dei dati durante l'utilizzo dei servizi mobili all'estero dipende dalla rete mobile locale del paese visitato.

7.2 Requisiti per i servizi dati all'estero

- La disponibilità dei servizi dati mobili all'estero dipende dai seguenti fattori:
 - Accordi tra gli operatori di rete nel paese visitato.
 - Infrastruttura di rete dell'operatore estero (ad es. disponibilità di 4G/5G).
 - Compatibilità del dispositivo con la tecnologia della rete estera.
- Limitazioni dei servizi mobili all'estero:
 - I servizi dati mobili non sono garantiti in tutti i paesi o in tutte le regioni.
 - In alcuni paesi l'accesso ai dati mobili può essere limitato o assente.
 - Tali limitazioni sono più probabili nelle aree in cui non sono disponibili le stesse tecnologie di rete mobile (ad es. 4G/5G).