



OPIS USŁUGI

Dokument ten zawiera szczegółowy opis usług oferowanych przez firmę 1GLOBAL Operations (Polska) Sp. z o.o. (zwaną dalej „1GLOBAL”).

1. OMÓWIENIE USŁUGI

1GLOBAL zapewnia Klientowi łączność mobilną, usługi głosowe, wiadomości SMS i transmisję danych, wraz z opcjonalnymi dodatkowymi usługami określonymi w niniejszym dokumencie zakresie dostępnych możliwości technicznych i operacyjnych.

Oczekiwany czas od pobrania karty eSIM do aktywacji połączenia na telefonie komórkowym wynosi maksymalnie 24 godziny. Klient może sprawdzić status aktywacji w aplikacji Revolut.

Do przesyłania danych komunikacyjnych i korzystania z usług mobilnych wymagany jest profil eSIM zarejestrowany w sieci 1GLOBAL. Dodatkowo może być wymagane kompatybilne urządzenie mobilne obsługujące standardy GSM, UMTS, LTE lub 5G oraz, w razie potrzeby, dodatkowe akcesoria. Należy pamiętać, że jeśli telefon jest zablokowany u określonego operatora, będzie mógł się łączyć tylko z tą siecią. W związku z tym nie można będzie korzystać z usługi eSIM oferowanej przez 1GLOBAL.

Jeśli 1GLOBAL świadczy usługi nieodpłatnie poza uzgodnionym zakresem, zastrzega sobie prawo do zakończenia ich świadczenia po odpowiednim uprzednim zawiadomieniu klienta. Klientowi nie przysługuje prawo do obniżenia ceny, zwrotu środków ani odszkodowania, a taka sytuacja nie stanowi podstawy do rozwiązania umowy w trybie nadzwyczajnym.

2. ŁĄCZNOŚĆ, NUMERY TELEFONÓW I KARTA ESIM

2.1 Połączenie i numer telefonu

1GLOBAL zapewnia Klientowi usługi łączności komórkowej. Z wyjątkiem przypadków, gdy Klient decyduje się na przeniesienie numeru komórkowego, 1GLOBAL przydzieli również nowy numer komórkowy.

Dodatkowe Numery

Oprócz swojego głównego numeru, Klienci mogą również zakupić dodatkowe numery. Klienci mogą zakupić maksymalnie trzy (3) dodatkowe numery powiązane z ich subskrypcją w ciągu jednego dnia, z maksymalną liczbą dziesięciu (10) numerów w ciągu roku. Klienci mogą mieć łącznie maksymalnie trzy (3) aktywne Dodatkowe Numery powiązane ze swoją subskrypcją w danym momencie. Dodatkowe Numery mogą odbierać połączenia i SMS-y, ale nie mogą być używane do wykonywania połączeń ani wysyłania SMS-ów. Cyfry tworzące dodatkowy numer mogą być (i) przypisane losowo lub (ii) wybrane przez Klienta z listy dostępnych numerów, zwanych „Numerami VIP”. Dodatkowy Numer może być aktywny tylko wtedy, gdy Klient posiada

ważny i aktualny plan usług mobilnych w 1GLOBAL. Wszelkie opłaty za Dodatkowe Numery zostaną przedstawione Klientowi przed zakończeniem procesu zakupu.

Numery VIP

Numery VIP to numery mobilne o wyróżniającej się sekwencji cyfr, wybrane przez Klienta. Klienci mogą zamówić wybrany numer z listy dostępnych numerów. Numer VIP można zamówić albo (i) podczas zakupu usług mobilnych, w którym przypadku zostanie przypisany jako podstawowy numer mobilny Klienta, albo (ii) później, w którym to przypadku będzie przypisany jako Dodatkowy Numer, z zastrzeżeniem, że może on jedynie odbierać połączenia i SMS-y, ale nie może być używany do wykonywania połączeń ani wysyłania SMS-ów. Numer VIP może być aktywny tylko wtedy, gdy Klient posiada ważny i aktualny plan usług mobilnych w 1GLOBAL. Wszelkie opłaty za Numer VIP zostaną przedstawione Klientowi przed zakończeniem procesu zakupu.

2.2 Karta eSIM

Firma 1GLOBAL dostarcza Klientowi profil eSIM pozwalający na uzyskania dostępu do jej usług komórkowych. Profil eSIM służy jako poświadczenie dostępu do sieci komórkowej 1GLOBAL. Oczekiwany czas aktywacji profilu eSIM wynosi maksymalnie 24 godzin od jego skonfigurowania. Profil eSIM jest dostarczany wyłącznie do przesyłania głosu, wiadomości SMS i danych w wyznaczonych sieciach komórkowych 1GLOBAL. Można go używać jedynie w urządzeniach mobilnych zgodnie z warunkami umownymi.

Wszystkie prawa własności intelektualnej, w tym prawa do korzystania z wszelkiego oprogramowania zainstalowanego w profilu eSIM pozostają własnością 1GLOBAL. 1GLOBAL zastrzega sobie prawo do zastępowania treści profilu eSIM w związku z aktualizacjami technologicznymi lub koniecznymi modyfikacjami.

2.3 Usługi sieciowe

1GLOBAL oferuje następujące usługi sieciowe:

a) Połączenia głosowe

Klienci korzystający z urządzeń mobilnych z aktywowanym profilem eSIM 1GLOBAL mogą dzwonić i odbierać połączenia w krajowych sieciach komórkowych i stacjonarnych. Dodatkowo, aby uruchomić usługi głosowe, użytkownicy muszą wybrać usługi głosowe świadczone przy użyciu karty eSIM 1GLOBAL.

Połączenia z numerami międzynarodowymi nie są objęte tą usługą, chyba że jednoznacznie wskazano inaczej. Połączenia z numerami premium, numerami bez kodu kraju i informacją telefoniczną są wykluczone.

b) SMS (Short Message Service, usługa krótkich wiadomości)

Usługa SMS pozwala klientom wysyłać i odbierać krótkie wiadomości za pomocą urządzeń mobilnych kompatybilnych z technologią SMS.

1GLOBAL Operations (Poland) Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa

Email: help@1GLOBAL.com
<https://1global.com/pl/legal/revolut/regulamin>

3. ZUŻYCIE DANYCH

3.1 Informacje ogólne

1GLOBAL obsługuje transmisję danych z komutacją pakietów dla wychodzącego i przychodzącego ruchu danych, w zależności od umowy o świadczenie usług.

Do korzystania z transmisji danych przy użyciu odpowiedniej technologii wymagane jest kompatybilne urządzenie mobilne.

3.2 Szacowane maksymalne szybkości transmisji danych

Zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2015/2120 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie otwartego dostępu do Internetu („Rozporządzenie o otwartej sieci”) i rozporządzeniem (UE) 2022/612 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej na terenie Unii, szacowane maksymalne szybkości transmisji danych są następujące:

- Szybkość pobierania: do 50 Mb/s
- Szybkość przesyłania: do 10 Mb/s

Wartości te odzwierciedlają szacowaną maksymalną wydajność usługi Internetu mobilnego w normalnych warunkach i mogą się różnić w zależności od obciążenia sieci, zasięgu i możliwości urządzeń.

Warunki świadczenia usług, cennik, podsumowanie umowy lub inne obowiązujące przepisy mogą określać inne szacowane maksymalne szybkości zgodnie z rozporządzeniem o otwartej sieci i obowiązującymi przepisami krajowymi.

W przypadku ciągłej lub regularnie nawracającej rozbieżności między rzeczywistymi wynikami usługi internetowej a szybkościami szacowanymi określonymi w Umowie z Klientem może złożyć reklamację zgodnie z Kodeksem postępowania 1GLOBAL w zakresie rozpatrywania reklamacji (<https://1global.com/pl/legal/revolut/regulamin>).

Jeśli reklamacja zostanie uznana, 1GLOBAL zastosuje odpowiednie środki naprawcze, takie jak proporcjonalna bonifikata w opłacie za usługę, zniżka taryfowa lub inne rekompensaty, w zależności od wagi i czasu trwania problemu.

1GLOBAL dąży do zapewnienia maksymalnych szybkości transmisji danych wskazanych w normalnych warunkach sieciowych; rzeczywiste prędkości mogą jednak się różnić ze względu na czynniki takie jak możliwości urządzeń, obciążenie sieci, lokalizacja i warunki środowiskowe. Usługa jest świadczona z należytą starannością i umiejętnościami. Chociaż 1GLOBAL nie gwarantuje nieprzerwanej usługi, zobowiązuje się do szybkiego usuwania usterek i utrzymania jakości zgodnie z obowiązującymi normami regulacyjnymi.

a) Czynniki wpływające na szybkość transmisji na łączu Klienta

Korzystając z komórkowej transmisji danych, użytkownicy w środowisku sieci współdzielonej (tzw. „współdzielone medium”) współużytkują dostępne pasmo w komórce sieciowej. Rzeczywista szybkość transmisji podczas transmisji danych zależy od różnych czynników, takich jak:

- Lokalna dostępność technologii sieci komórkowej (np. LTE, 5G).
- Wykorzystanie łącza internetowego (ogólne obciążenie ruchem).
- Pojemność i obciążenie sieci komórkowej w odpowiedniej komórce radiowej (liczba użytkowników podłączonych w tym samym czasie).
- Odległość od anteny komórkowej oraz przemieszczanie się użytkownika (np. w pojeździe lub pociągu).
- Kompatybilność i wydajność urządzenia, w tym system operacyjny i zainstalowane oprogramowanie.
- Szybkość transmisji wybranego serwera danego dostawcy treści.
- Użycie wewnątrz lub na zewnątrz budynków: zasięg sieci i szybkość transmisji mogą być obniżone wewnątrz budynków z powodu zakłóceń konstrukcyjnych.

W przypadku tymczasowego lub wyjątkowego przeciążenia sieci usługi wymagające dużej przepustowości (np. transmisja strumieniowa muzyki, wideo, gry online lub duże załączniki wiadomości e-mail) mogą mieć ograniczoną dostępność lub spowolnione działanie. Pobieranie może trwać dłużej w takich okresach.

b) Wpływ ograniczeń przepustowości na użytkowanie i usługi

Obecnie 1GLOBAL nie stosuje ograniczeń przepustowości w aktywnych planach, chyba że zostało to jednoznacznie wskazane.

4. USŁUGI SIECIOWE

4.1. Połączenia alarmowe

Mając aktywną kartę SIM lub profil eSIM i dostęp do publicznej sieci komórkowej, można skontaktować się z numerami alarmowymi 112 i 911 pod warunkiem, że używane jest sprawne urządzenie mobilne umożliwiające wykonywanie połączeń głosowych.

Na początku połączenia centrum alarmowe otrzymuje informacje o komórce radiowej, z której wykonano połączenie.

4.2. Usługi komfortowe

a) Wstrzymanie połączenia

- Aktywne połączenie głosowe można wstrzymać.

- Podczas wstrzymania uczestnicy nie mogą się słyszeć ani mówić do siebie, ale połączenie pozostaje aktywne.

b) Połączenie oczekujące

- Jeśli połączenie oczekujące jest włączone, nadchodzące połączenie zostanie zasygnalizowane nawet podczas trwającego innego połączenia.
- Powiadomienie o połączeniu nadchodzącym zależy od ustawień telefonu komórkowego i może być sygnalizowane dźwiękiem.

4.3. Usterki

1GLOBAL zobowiązuje się do jak najszybszego usuwania usterek w swoim sprzęcie technicznym w ramach dostępnych możliwości technicznych i operacyjnych.

- **Zgłaszanie usterek:**
 - Klienci mogą zgłaszać usterki firmie Revolut za pośrednictwem czatu serwisowego, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
 - Revolut akceptuje zgłoszenia usterek:
 - **Od poniedziałku do niedzieli i w święta: 07:00–23:00 CET**

5. NUMERY USŁUG, USŁUGI SMS ORAZ USŁUGI DOSTĘPU

- W celu ochrony Klientów 1GLOBAL domyślnie blokuje następujące usługi:
 - Usługi stron trzecich i usługi o wartości dodanej
 - Usługi płatności mobilnych
 - Płatne numery usług i numery specjalne
 - Wszelkie numery telefoniczne przekierowane przez zewnętrznego dostawcę usług (np. usługi call-through)
 - Wysyłanie wiadomości SMS do płatnych usług
- Klienci mogą poprosić o aktywację tych usług po uprzednim wyraźnym poinformowaniu ich o obowiązujących opłatach i warunkach.
- Szczegóły cen tych usług są dostępne w cenniku.

6. DOSTĘPNOŚĆ I OGRANICZENIA USŁUG

- Dostępność usług:
 - Usługa jest świadczona na zasadzie najwyższej staranności. Dostępność może być ograniczona przez warunki sieciowe, konserwację lub nieprzewidziane sytuacje

- Zasięg geograficzny:
 - Usługi mobilne są dostępne w zakresie odbioru i transmisji stacji sieciowych działających w Polsce. Wszelkie ograniczenia geograficzne są tymczasowe i wprowadzane są tylko wtedy, gdy jest to technicznie konieczne, na przykład w następujących przypadkach:
 - Wąskie gardła przepustowości sieci
 - Modernizacje systemu (np. ulepszenia sieci, relokacja infrastruktury, integracja sieci publicznej)
 - Zakończenia działania (np. problemy z zasilaniem)
 - Prace konserwacyjne i naprawcze
- Jakość transmisji:
 - Jakość usług może być ograniczona przez warunki atmosferyczne lub podobne czynniki środowiskowe, na które 1GLOBAL nie ma wpływu.
- Tymczasowe przerwy:
 - Przerwy lub ograniczenia mogą wystąpić z następujących powodów:
 - Zdarzenia siły wyższej (nieprzewidywalne okoliczności zewnętrzne)
 - Awarie (np. awarie zasilania)
 - Konserwacja i modernizacja sieci

Klienci zostaną wcześniej powiadomieni, o ile będzie to możliwe.
- Środki zarządzania ruchem:
 - 1GLOBAL stosuje środki zarządzania ruchem tam, gdzie jest to konieczne, aby zapewnić wydajność i bezpieczeństwo sieci. Środki te są wdrażane zgodnie z obowiązującymi przepisami i nie wpływają zbytnio na jakość usług, prywatność ani ochronę danych osobowych.

7. KORZYSTANIE Z TELEFONU KOMÓRKOWEGO ZA GRANICĄ

7.1. Jakość głosu i szybkość transmisji danych

- Jakość głosu i szybkość transmisji danych podczas korzystania z usług mobilnych za granicą zależy od lokalnej sieci komórkowej w odwiedzanym kraju.
- Ogólnie jakość w zagranicznej sieci odpowiada jakości sieci komórkowej 1GLOBAL w Polsce, o ile dostępna jest ta sama generacja technologii sieci komórkowej.
- Maksymalna szybkość transmisji danych za granicą jest równa tej w 1GLOBAL w Polsce, o ile jest obsługiwana przez sieć zagraniczną.

7.2. Warunki wstępne transmisji danych i usług mobilnych za granicą

- Dostępność usług mobilnych za granicą zależy od:
 - Infrastruktury sieciowej zagranicznego dostawcy (np. dostępność sieci 4G/5G).
 - Kompatybilności urządzeń z technologią sieci zagranicznej.
- Ograniczenia usług mobilnych za granicą:
 - Usługi telefonii komórkowej (telefonia, SMS, transmisja danych) nie są gwarantowane we wszystkich krajach lub regionach.
 - Pewne usługi mogą być częściowo lub całkowicie niedostępne, np.:
 - Ograniczony dostęp lub brak dostępu do komórkowej transmisji danych.
 - Ograniczenia w połączeniach głosowych lub usługach wiadomości.
 - Te ograniczenia są prawdopodobniejsze w obszarach, gdzie nie są dostępne te same technologie sieci komórkowej (np. 4G/5G).

7.3. Obszary przygraniczne i roaming

- Na obszarach przygranicznych urządzenia mobilne mogą automatycznie łączyć się z siecią sąsiedniego kraju ze względu na nakładanie się sygnałów.
- Aby zapobiec niezamierzonym opłatom roamingowym, użytkownicy mogą wyłączyć roaming w ustawieniach urządzenia.
- Instrukcje wyłączania roamingu można znaleźć w instrukcji obsługi odpowiedniego urządzenia mobilnego.

7.4. Obowiązkowe informacje dotyczące przejrzystości

- **Zmiana dostawcy:**
 - Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące procesu zmiany dostawcy można znaleźć pod adresem <https://1global.com/pl/legal/revolut/regulamin>.
- **Procedury pomiaru transmisji szerokopasmowej:**
 - Więcej informacji na temat procedury pomiaru szybkości transmisji szerokopasmowej można znaleźć [tutaj](#).