

## Leistungsbeschreibung

Dieses Dokument enthält eine ausführliche Beschreibung der von 1GLOBAL angebotenen Dienstleistungen.

Wenn Sie die Dienste über unseren Beauftragten N26 Bank SE („Vermittler“) erwerben, schließen Sie einen Vertrag mit 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., einem in den Niederlanden registrierten Unternehmen mit Sitz in Proostwetering 41, 3543 AC, Utrecht, Registrierungsnummer 52715469, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer NL850565558B01, es sei denn, Sie haben Ihren Sitz in einem der in der folgenden Tabelle aufgeführten Länder. In diesem Fall schließen Sie einen Vertrag mit der für Ihr Land zuständigen Vertragspartei ab. Alle Verweise auf 1GLOBAL in dieser Vereinbarung sind so zu verstehen, dass sie die zuständige Vertragspartei in Ihrem Land einschließen. 1GLOBAL ist ein Handelsname von 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V. und seinen verbundenen Unternehmen.

### Land des Endnutzers und Vertragspartner

Land des Endnutzers	Vertragspartner
<b>Frankreich</b>	1GLOBAL Operations (France) SARL, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, eingetragen in Frankreich unter der Nummer 837 560 275, mit Sitz in 29 RUE DU PONT 92200 NEUILLY-SUR- SEINE, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer FR15837560275.
<b>Deutschland</b>	1GLOBAL Operations (Germany) GmbH, mit Sitz in Mergenthalerallee 79–81, 65760 Eschborn, Handelsregisternummer HRB 115453.
<b>Italien</b>	1GLOBAL Operations (Italy) S.r.l., mit Sitz in Via Melchiorre, Gioia 8 20124, Mailand, Italien, Handelsregisternummer 10242080967.
<b>Polen</b>	1GLOBAL Operations (Poland) Sp. z o.o. mit Sitz in Warschau, Al. Jerozolimskie 123 A, 02-017 WARSAW, KRS: 0000286943, REGON: 220473892, NIP 5851435278.
<b>Spanien</b>	1GLOBAL Ops (Spain) S.L., mit Sitz in Calle María Tubau, 3, 1ª Planta 28050, Madrid, CIF B85923829.

### 1. Übersicht zu den Dienstleistungen

1GLOBAL stellt dem Kunden Datendienste im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung.

Zur Übertragung von Kommunikationsdaten ist ein eSIM-Profil erforderlich, das im Mobilfunknetz von 1GLOBAL registriert ist. Zudem wird ein kompatibles mobiles Endgerät benötigt, das GSM-, UMTS-, LTE- oder 5G-Standards unterstützt. Gegebenenfalls sind zusätzliche Zubehörteile erforderlich.

Nutzt der Kunde kostenlos Dienste über den vereinbarten Umfang hinaus, besteht kein Anspruch auf fortgesetzten Zugriff. Falls 1GLOBAL solche Dienste einstellt, hat der Kunde weder Anspruch auf eine



## Leistungsbeschreibung

Preisminderung, Rückerstattung oder Entschädigung, noch stellt dies einen Grund für eine außerordentliche Kündigung des Vertrags dar.

### 2. Konnektivität und eSIM

1GLOBAL stellt dem Kunden ein eSIM-Profil für den Zugriff auf seine mobilen Dienste zur Verfügung.

Das eSIM-Profil dient als Authentifizierungsnachweis für den Zugriff auf das Mobilfunknetz von 1GLOBAL. Das eSIM-Profil wird ausschließlich für die Datenübertragung innerhalb der dafür vorgesehenen Mobilfunknetze von 1GLOBAL bereitgestellt. Sie dürfen nur in Mobilgeräten innerhalb der vertraglich vereinbarten Bedingungen verwendet werden.

Alle Rechte an geistigem Eigentum, einschließlich der Nutzungsrechte für auf der eSIM installierte Software, verbleiben bei 1GLOBAL. 1GLOBAL behält sich das Recht vor, den Inhalt des eSIM-Profiles aufgrund technischer Upgrades oder notwendiger Änderungen zu ersetzen.

### 3. Datennutzung

#### 3.1 Allgemeine Informationen

1GLOBAL unterstützt die paketvermittelte Datenübertragung sowohl für ausgehenden als auch für eingehenden Datenverkehr, je nach Servicevereinbarung. Derzeit ist die Datenübertragung über GPRS, EDGE, LTE und 5G verfügbar.

Um die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie nutzen zu können, ist ein kompatibles Mobilgerät erforderlich.

#### 3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximal geschätzten Download- und Upload-Geschwindigkeiten sind in der Vertragszusammenfassung von 1GLOBAL angegeben. 1GLOBAL garantiert keine Mindestdienstqualität für mobile Datendienste.

Die angegebenen Geschwindigkeiten gelten in erster Linie für die Nutzung im Freien, da Abdeckung und Leistung in Gebäuden variieren können.

#### a) Faktoren, die die Übertragungsgeschwindigkeit am Anschluss des Kunden beeinflussen

Bei der Nutzung mobiler Daten teilen sich die Benutzer in einer gemeinsamen Netzwerkkumgebung (sogenanntes Shared Medium) innerhalb einer Mobilfunkzelle die verfügbare Bandbreite. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit, die während der Datennutzung erfahren wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab, darunter:

- Lokale Verfügbarkeit der Mobilfunknetztechnologie (z. B. LTE, 5G).
- Netzauslastung des Internet-Backbones (Gesamtverkehrslast).
- Kapazität und Auslastung des Mobilfunknetzes innerhalb der jeweiligen Funkzelle (Anzahl der gleichzeitig verbundenen Benutzer).
- Entfernung von der Mobilfunkantenne und Bewegung des Benutzers (z. B. in einem Fahrzeug oder Zug).
- Gerätekompatibilität und -leistung, einschließlich Betriebssystem und installierter Software.
- Übertragungsgeschwindigkeit des ausgewählten Servers vom jeweiligen Inhaltsanbieter.
- Nutzung im Innen- vs. Außenbereich: Die Netzabdeckung und die Übertragungsgeschwindigkeiten können in Gebäuden aufgrund struktureller Interferenz reduziert sein.

## Leistungsbeschreibung

Im Falle einer vorübergehenden oder außergewöhnlichen Netzüberlastung kann es bei Diensten, die eine hohe Bandbreite erfordern (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Online-Spiele oder große E-Mail-Anhänge), zu eingeschränkter Verfügbarkeit oder reduzierter Leistung kommen. Downloads können in solchen Zeiträumen länger dauern.

### b) Auswirkungen von Bandbreitenbeschränkungen auf Nutzung und Dienste

Derzeit erzwingt 1GLOBAL keine Bandbreitenbeschränkungen für aktive Tarife.

## 4. Netzdienste

### 4.1 Notrufe

Mit einer aktiven SIM-Karte oder einem eSIM-Profil und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes können die Notrufnummern 110 und 112 erreicht werden, sofern ein Mobilgerät, das zur Sprachtelefonie fähig ist, betriebsbereit ist.

Zu Beginn des Anrufs erhält die Notrufzentrale Informationen über die Funkzelle, aus der der Anruf getätigt wurde.

### 4.2 Cell Broadcast

Bei Cell Broadcast handelt es sich um einen nationalen Warndienst, der von deutschen Mobilfunknetzbetreibern in ihren Netzen implementiert ist. Der Dienst kann auch zum Senden von Nachrichten zu Test- und Schulungszwecken verwendet werden.

Dieser Warndienst funktioniert ohne eine App und dient als Ergänzung zu bestehenden Warn-Apps.

Im Gegensatz zu einer SMS erreicht eine über Cell Broadcast gesendete Warnung jedes empfangsbereite Gerät innerhalb einer Funkzelle. Das Gerät gibt einen lauten Warnton aus und zeigt gleichzeitig eine Textnachricht an, die auf einigen Geräten vorgelesen werden kann. Eine Warnung dieser Art könnte Benutzer beispielsweise auf einen Brand, einen Unfall oder eine Naturkatastrophe aufmerksam machen. Die Nachricht enthält Anweisungen, was zu tun ist und wo weitere Informationen zu finden sind.

Um Cell-Broadcast-Warntmeldungen zu empfangen, sind keine App-Installation oder spezielle Einstellungen erforderlich. Das Warnsystem ist auf allen unterstützten Geräten vorkonfiguriert (iOS ab Version 15.6.1, Android ab Version 11). Testnachrichten müssen jedoch möglicherweise separat aktiviert werden. Diese Einstellung finden Sie normalerweise unter „Notfallbenachrichtigungen“, „Cell Broadcast“ oder „Warnmeldungen“ mit einer Option zum Aktivieren von „Testnachrichten“.

## 5. Störungsmeldung

1GLOBAL ist bestrebt, Störungen in seinen technischen Anlagen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

- **Störungsmeldung:**
  - Kunden können Störungen über den Service-Chat, per E-Mail oder telefonisch an N26 melden.
  - N26 nimmt Störungsmeldungen entgegen:
    - **Montag bis Sonntag und an Feiertagen:** 07:00 bis 23:00 Uhr MEZ

# Leistungsbeschreibung

## 6. Verfügbarkeit und Dienstbeschränkungen

- Dienstverfügbarkeit:
  - Der Dienst wird auf Basis des Best-Effort-Prinzips bereitgestellt. Die Verfügbarkeit kann durch Netzbedingungen, Wartungsarbeiten oder unvorhergesehene Umstände beeinträchtigt werden.
- Geografische Abdeckung:
  - Mobilfunkdienste sind innerhalb der Empfangs- und Sendereichweite der von den Netzwerkpartnern von 1GLOBAL betriebenen Netzstationen verfügbar. Geografische Einschränkungen sind vorübergehend und werden nur dann umgesetzt, wenn dies technisch erforderlich ist, beispielsweise in folgenden Fällen:
    - Engpässe in der Netzwerkkapazität
    - System-Upgrades (z. B. Netzwerkverbesserungen, Verlagerung der Infrastruktur, Integration in öffentliche Netzwerke)
    - Betriebsstörungen (z. B. Probleme mit der Stromversorgung)
    - Wartungs- und Reparaturarbeiten
- Übertragungsqualität:
  - Die Dienstqualität kann durch atmosphärische Bedingungen oder ähnliche Umweltfaktoren beeinträchtigt werden, die außerhalb der Kontrolle von 1GLOBAL liegen.
- Vorübergehende Unterbrechungen:
  - Unterbrechungen oder Einschränkungen können auftreten aufgrund von:
    - Ereignissen höherer Gewalt (unvorhersehbare äußere Umstände)
    - Fehlfunktionen (z. B. Stromausfälle)
    - Netzwerkwartung und -upgrades
- Nutzung des Signalisierungskanals:
  - Der Signalisierungskanal wird hauptsächlich zur Verwaltung des Anrufaufbaus, der Beendigung und des Betriebs von Netzgeräten verwendet.
  - Die Übertragung von Benutzerdaten über den Signalisierungskanal (z. B. die Verlängerung einer Zielrufnummer) ist nur für bestimmte von 1GLOBAL angebotene Netzdienste zulässig.
- Maßnahmen zur Netzwerksteuerung:
  - 1GLOBAL wendet bei Bedarf Maßnahmen zum Verkehrsmanagement an, um die Netzwerkleistung und -sicherheit zu gewährleisten. Diese werden in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften umgesetzt und beeinträchtigen weder die Servicequalität noch die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.

## 7. Nutzung von Mobiltelefonen im Ausland

### 7.1 Datenübertragungsgeschwindigkeit

- Die Datenübertragungsgeschwindigkeit bei der Nutzung mobiler Dienste im Ausland hängt vom lokalen Mobilfunknetz des besuchten Landes ab.

### 7.2 Voraussetzungen für Datendienste im Ausland

- Die Verfügbarkeit von mobilen Datendiensten im Ausland hängt ab von:



## Leistungsbeschreibung

- Vereinbarungen zwischen Netzbetreibern in Deutschland und dem besuchten Land.
- der Netzinfrastruktur des ausländischen Anbieters (z. B. 4G/5G-Verfügbarkeit).
- der Gerätekompatibilität mit der Technologie des ausländischen Netzes.
- Einschränkungen der Mobilfunkdienste im Ausland:
  - Mobilfunkdienste (Daten) werden nicht in allen Ländern oder Regionen garantiert.
  - Einige Dienste können teilweise oder vollständig nicht verfügbar sein, z. B.:
    - Eingeschränkter oder kein Zugang zu mobilen Daten.
  - Diese Einschränkungen treten wahrscheinlicher in Gebieten auf, in denen nicht dieselben Mobilfunktechnologien (z. B. 4G/5G) verfügbar sind.