

Descripción del servicio

Este documento proporciona una descripción detallada de los servicios ofrecidos por 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., con domicilio social en Calle María Tubau, 3, 1ª Planta 28050, Madrid, CIF B85923829 (en adelante, «1GLOBAL»).

Descripción general del servicio

1GLOBAL prestará al cliente servicios de conectividad móvil, voz, SMS y datos en el ámbito de las capacidades técnicas y operativas existentes.

El tiempo estimado desde la descarga de la eSIM hasta la activación de la conexión de telefonía móvil es de hasta 24 horas. El cliente puede comprobar el estado de activación en la **app de N26**.

Para transmitir datos de comunicación y utilizar los servicios móviles, se requiere un perfil de eSIM registrado en la red móvil de 1GLOBAL. Además, es posible que se necesite un dispositivo móvil compatible que admita los estándares GSM, UMTS, LTE o 5G y, si fuera necesario, accesorios adicionales.

Si el cliente puede utilizar servicios de forma gratuita más allá del alcance acordado, no tendrá derecho a tener un acceso continuado a ellos. En caso de que 1GLOBAL interrumpa dichos servicios, el cliente no tendrá derecho a una reducción del precio, reembolso o compensación, ni esto constituirá un motivo para la rescisión extraordinaria del contrato.

2. Conectividad, números de teléfono y eSIM

2.1 Conexión y número de teléfono

1GLOBAL presta al cliente servicios de conectividad móvil. Salvo en los casos en los que el cliente opte por portar un número de móvil existente, 1GLOBAL también le asignará un nuevo número de móvil.

2.2 eSIM

1GLOBAL suministra al cliente un perfil de eSIM para acceder a sus servicios móviles.

El perfil de eSIM sirve como credencial de autenticación para acceder a la red móvil de 1GLOBAL. El tiempo estimado de activación del perfil de eSIM es de hasta 24 horas tras su provisión. El perfil de eSIM se proporciona exclusivamente para la transmisión de voz, SMS y datos dentro de las redes móviles designadas de 1GLOBAL. Solo podrán utilizarse en dispositivos móviles dentro de los términos acordados contractualmente.

Todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos los derechos de uso de cualquier software instalado en la eSIM, siguen siendo propiedad de 1GLOBAL. 1GLOBAL se reserva el derecho de sustituir el contenido del perfil de eSIM por actualizaciones técnicas o modificaciones necesarias.

2.3 Servicios de red

1GLOBAL ofrece los siguientes servicios de red:

Descripción del servicio

a) Llamadas de voz

Los clientes que utilicen un dispositivo móvil con un perfil de eSIM de 1GLOBAL activado pueden realizar y recibir llamadas en las redes nacionales de telefonía móvil y fija. Las llamadas a números internacionales no están cubiertas por este servicio a menos que se indique específicamente. Quedan excluidas las llamadas a números de tarificación adicional, números no geográficos y servicios de información telefónica.

b) SMS (servicio de mensajes cortos)

El servicio de SMS permite a los clientes enviar y recibir mensajes cortos de hasta 160 caracteres utilizando dispositivos móviles compatibles con SMS.

3. Consumo de datos

3.1 Información general

1GLOBAL admite la transmisión de datos por conmutación de paquetes tanto para el tráfico de datos saliente como entrante, dependiendo del acuerdo de servicio. Actualmente, la transmisión de datos está disponible a través de GPRS, EDGE, LTE y 5G.

Es necesario disponer de un dispositivo móvil compatible para utilizar la transmisión de datos con la tecnología correspondiente.

3.2 Velocidades de transmisión

Las velocidades estimadas máximas de bajada y subida son:

200 Mbit/s de descarga y 10 Mbit/s de subida

1GLOBAL no garantiza un nivel mínimo de calidad de servicio para los servicios de datos móviles.

De media, se alcanzan velocidades de transmisión más altas en condiciones normales de red. Las velocidades indicadas se aplican principalmente al uso en exteriores, ya que la cobertura y el rendimiento pueden variar en el interior de los edificios.

a) Factores que influyen en la velocidad de transmisión en la conexión del cliente

Al usar datos móviles, los usuarios en un entorno de red compartida (lo que se conoce como medio compartido) dentro de una celda móvil comparten el ancho de banda disponible. La velocidad real de transmisión que se experimenta durante el consumo de datos depende de varios factores, que incluyen:

- Disponibilidad local de la tecnología de red móvil (p. ej., LTE, 5G).
- Utilización de la red troncal de internet (carga global de tráfico).
- Capacidad y carga de la red móvil dentro de la respectiva celda de radio (número de usuarios conectados al mismo tiempo).

Descripción del servicio

- Distancia de la antena móvil y movimiento del usuario (p. ej., en un vehículo o tren).
- Compatibilidad y rendimiento del dispositivo, incluidos el sistema operativo y el software instalado.
- Velocidad de transmisión del servidor seleccionado del respectivo proveedor de contenidos.
- Uso en interiores frente a exteriores: la cobertura de la red y las velocidades de transmisión pueden verse reducidas en el interior de los edificios debido a interferencias estructurales.

En caso de congestión temporal o excepcional de la red, los servicios que requieran un gran ancho de banda (p. ej., «streaming» de música o vídeos, juegos en línea o adjuntos de correo electrónico de gran tamaño) pueden experimentar disponibilidad limitada o un rendimiento más lento. Las descargas pueden tardar más tiempo durante estos periodos.

b) Efectos de las restricciones del ancho de banda sobre el consumo y los servicios

Actualmente, 1GLOBAL no impone restricciones de ancho de banda en los planes activos.

4. Servicios de red

4.1 Llamadas de emergencia

Con una tarjeta SIM o un perfil de eSIM activados y disponibilidad de la red móvil pública, se puede contactar con el número de emergencia **112**, siempre que se utilice y esté operativo un dispositivo móvil con capacidad para telefonía de voz.

Al comienzo de la llamada, el centro de llamadas de emergencia recibe información sobre la celda de radio desde la cual se realizó la llamada.

4.2 Cell Broadcast (Difusión celular)

Cell Broadcast es un servicio nacional de alertas implementado por los operadores de redes móviles españoles dentro de sus redes. También puede utilizarse para enviar mensajes con fines de comprobación y formación.

Este servicio de alertas funciona sin necesidad de una aplicación y sirve como complemento a las aplicaciones de alerta existentes.

A diferencia de un SMS, una alerta enviada a través de Cell Broadcast llega a todos los dispositivos dentro de una celda de radio que estén preparados para recibirla. El dispositivo emite un tono de alerta fuerte y al mismo tiempo muestra un mensaje de texto, que en algunos dispositivos puede leerse en voz alta. Por ejemplo, una alerta podría avisar a los usuarios de un incendio, un accidente o un desastre natural. El mensaje proporciona instrucciones sobre qué hacer y dónde encontrar más información.

Para recibir mensajes de alerta a través de Cell Broadcast, no se requiere la instalación de ninguna aplicación ni configuración especial. El sistema de alertas está preconfigurado en todos los dispositivos compatibles (iOS a partir de la versión 15.6.1, Android a partir de la versión 11) y sigue el sistema ES-Alert (España). No obstante, es posible que los mensajes de prueba deban activarse por separado. Esta configuración suele encontrarse en «Notificaciones de emergencia», «Cell Broadcast» o «Mensajes de alerta», con una opción para habilitar «Mensajes de prueba».

Descripción del servicio

No es necesario disponer de conexión a internet para recibir mensajes de Cell Broadcast. **Tenga en cuenta lo siguiente:** Cell Broadcast es una función controlada íntegramente por el Operador de Red Móvil (MNO, por sus siglas en inglés) español, y no por 1GLOBAL. Como operador móvil virtual (OMV), no tenemos la capacidad de habilitar, deshabilitar o modificar este servicio. Su disponibilidad y funcionalidad dependen de la infraestructura de red del MNO y de las normativas nacionales.

4.3 Desvío de llamadas

El cliente puede desviar ciertas llamadas entrantes para su conexión a un número de destino o a su buzón móvil (véase la sección 4.4). Las siguientes opciones de desvío de llamadas están disponibles:

- Desvío automático de todas las llamadas entrantes
- Desvío de llamadas entrantes si la llamada no se responde en un plazo determinado
- Desvío de llamadas entrantes si la tarjeta SIM no está registrada en la red móvil que utiliza el cliente
- Desvío de llamadas entrantes cuando el cliente está hablando por teléfono («ocupado»). No es posible el desvío de videollamadas.

4.4 Servicios adicionales

a) Retención de llamada

- Se puede poner en espera una llamada de voz activa.
- Mientras están en espera, los participantes no pueden escucharse ni hablar entre sí, pero la conexión permanece activa.

b) Llamada en espera

- Si la llamada en espera está habilitada, se avisará de una llamada entrante incluso durante una llamada en curso.
- La notificación de una llamada entrante depende de los ajustes del teléfono móvil y se puede indicar mediante una señal acústica.

1GLOBAL se compromete a resolver los fallos de su equipo técnico lo más rápido posible dentro del ámbito de sus capacidades técnicas y operativas existentes.

- **Notificación de averías:**
 - Los clientes pueden informar de las averías a través del chat de servicio, por correo electrónico o por teléfono a N26.
 - N26 acepta notificaciones de averías:
 - **De lunes a domingo y días festivos:** de 07:00 a 23:00 CET

Descripción del servicio

5.1 Números de servicio, servicios de SMS y servicios de acceso

- Por defecto, 1GLOBAL bloquea los siguientes servicios:
 - Servicios de terceros y de valor añadido
 - Servicios de pago móvil
 - Servicios de pago y números especiales
 - Cualquier número de teléfono desviado por un proveedor de servicios externo (p. ej., servicios de «call-through»)
 - Envío de SMS a servicios de pago
- Los detalles de los precios de estos servicios están disponibles en la lista de precios.
- El uso de voz y SMS OOB (fuera del paquete) está sujeto a un límite de gasto por defecto de 200 € por ciclo de facturación. Una vez alcanzado este límite, las llamadas y SMS salientes que superen el límite incluido en el plan se restringirán a menos que el abonado solicite un aumento en los ajustes de su cuenta.

5.2 Disponibilidad y restricciones del servicio

- Disponibilidad del servicio:
 - El servicio se presta según la modalidad de mejor esfuerzo. La disponibilidad puede verse afectada por las condiciones de la red, los trabajos de mantenimiento o las circunstancias imprevistas
- Cobertura geográfica:
 - Los servicios móviles están disponibles dentro del alcance de recepción y transmisión de las estaciones de red operadas en España. Cualquier restricción geográfica es temporal y solo se aplica cuando es técnicamente necesaria, como en los siguientes casos:
 - Cuellos de botella en la capacidad de la red
 - Actualizaciones del sistema (p. ej., mejoras en la red, reubicación de infraestructuras o integración en redes públicas)
 - Interrupciones operativas (p. ej., problemas de suministro eléctrico)
 - Tareas de mantenimiento y reparación
- Calidad de transmisión:
 - La calidad del servicio puede verse afectada por las condiciones meteorológicas u otros factores ambientales similares ajenos al control de 1GLOBAL.
- Interrupciones temporales:
 - Pueden producirse interrupciones o restricciones a causa de:
 - Eventos de fuerza mayor (circunstancias o factores externos imprevisibles)
 - Fallos de funcionamiento (p. ej., fallos en el suministro eléctrico)
 - Mantenimiento y actualización de la red
- Uso del canal de señalización:
 - El canal de señalización se utiliza principalmente para gestionar el establecimiento y la terminación de llamadas, y las operaciones de los equipos de red.

Descripción del servicio

- La transmisión de datos de usuario a través del canal de señalización (p. ej., mediante la extensión de un número de destino) solo está permitida para servicios de red específicos ofrecidos por 1GLOBAL.
- Medidas de gestión de tráfico:
 - 1GLOBAL aplica medidas de gestión del tráfico cuando resulta necesario para garantizar el rendimiento y la seguridad de la red. Estas medidas se implementan de conformidad con la normativa pertinente y no afectan de forma indebida a la calidad del servicio, la privacidad o la protección de datos personales.

6. Uso de telefonía móvil en el extranjero

6.1 Calidad de voz y velocidad de transmisión de datos

- La calidad de voz y la velocidad de transmisión de datos al utilizar los servicios móviles en el extranjero dependen de la red móvil local del país visitado.
- Por regla general, la calidad en la red extranjera se corresponde con la de la red móvil de 1GLOBAL en España, siempre que esté disponible la misma generación de tecnología de red móvil.
- La velocidad máxima de transmisión de datos en el extranjero es equivalente a la de 1GLOBAL en España, si es compatible con la red extranjera.

6.2 Requisitos para los servicios de datos y de telefonía móvil en el extranjero

- La disponibilidad de los servicios de datos móviles en el extranjero depende de:
 - Acuerdos entre los operadores de red en España y el país visitado.
 - La infraestructura de red del proveedor extranjero (p. ej., disponibilidad de 4G o 5G).
 - La compatibilidad del dispositivo con la tecnología de la red extranjera.
- Limitaciones de los servicios móviles en el extranjero:
 - Los servicios de telefonía móvil (llamadas, SMS, MMS y datos) no están garantizados en todos los países o regiones.
 - Es posible que algunos servicios no estén disponibles parcial o totalmente, como por ejemplo:
 - Acceso limitado o nulo a datos móviles.
 - Restricciones en las llamadas de voz o los servicios de mensajería.
 - Estas limitaciones son más probables en zonas en las que no estén disponibles las mismas tecnologías de red móvil (p. ej., 4G o 5G).

6.3 Zonas fronterizas e itinerancia

- En zonas fronterizas, los dispositivos móviles pueden conectarse de forma automática a la red de un país vecino por la superposición de señales.
- Para evitar gastos de itinerancia no deseados, los clientes pueden desactivar la itinerancia en los ajustes de su dispositivo.

Descripción del servicio

- Las instrucciones para desactivar la itinerancia se pueden encontrar en el manual de usuario del respectivo dispositivo móvil.

6.4 Información obligatoria de transparencia

- **Cambio de proveedor:**
 - Puede encontrar una explicación detallada del proceso de cambio de proveedor [aquí](#).
- **Procedimientos de medición de banda ancha:**
 - Encontrará más información sobre el procedimiento de medición de velocidad de banda ancha [aquí](#)