

Descripción del servicio

El presente documento ofrece una descripción detallada de los servicios ofrecidos por 1GLOBAL.

Al adquirir los Servicios a través de nuestro agente N26 Bank SE (el «**Agente**»), usted celebra un contrato con 1GLOBAL Operations (Netherlands) B.V., sociedad debidamente constituida conforme al Derecho de los Países Bajos e inscrita con el número de sociedad KVK 52715469, con domicilio social en The Valley - Beethovenstraat 547, South tower, Level 5, Amsterdam 1083HK, Países Bajos («**1GLOBAL**»).

1. Descripción general del servicio

1GLOBAL prestará al cliente servicios de datos dentro del alcance de sus capacidades técnicas y operativas existentes.

Para transmitir datos de comunicación se requiere un perfil eSIM registrado en la red móvil de 1GLOBAL. Además, se necesita un dispositivo móvil compatible con los estándares GSM, UMTS, LTE o 5G y, en su caso, accesorios adicionales.

Si el cliente puede utilizar servicios de forma gratuita más allá del alcance acordado, no tendrá derecho a seguir accediendo a ellos. En caso de que 1GLOBAL deje de prestar dichos servicios, el cliente no tendrá derecho a una reducción del precio, a un reembolso ni a una indemnización, ni ello constituirá causa de resolución extraordinaria del contrato.

2. Conectividad y eSIM

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

El perfil eSIM sirve como credencial de autenticación para acceder a la red móvil de 1GLOBAL. El perfil eSIM se proporciona exclusivamente para la transmisión de datos dentro de las redes móviles designadas por 1GLOBAL. Solo puede utilizarse en dispositivos móviles conforme a las condiciones acordadas contractualmente.

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

3. Uso de datos

3.1 Información general

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

Para utilizar la transmisión de datos con la tecnología correspondiente se requiere un dispositivo móvil compatible.

3.2 Velocidades de transmisión

Las velocidades máximas estimadas de descarga y subida se indican en el Resumen del contrato de 1GLOBAL.

Por término medio, 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 utilizar datos móviles, los usuarios de un entorno de red compartido (el denominado shared medium o medio compartido) dentro de una celda móvil comparten el ancho de banda disponible. La velocidad de transmisión real durante el uso de datos depende de diversos factores, entre ellos:

- La disponibilidad local de la tecnología de red móvil (p. ej., LTE, 5G).
- La utilización de la red troncal de internet (carga de tráfico global).
- La capacidad y la carga de la red móvil en la celda de radio correspondiente (número de usuarios conectados al mismo tiempo).
- La distancia a la antena móvil y el movimiento del usuario (p. ej., en un vehículo o en un tren).
- La compatibilidad y el rendimiento del dispositivo, incluidos el sistema operativo y el software instalado.
- La velocidad de transmisión del servidor seleccionado del proveedor de contenidos correspondiente.
- Uso en interiores o en exteriores: la cobertura de 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 requieren un gran ancho de banda (p. ej., transmisión de música o de vídeo en streaming, juegos en línea o archivos adjuntos de gran tamaño en correos electrónicos) pueden sufrir una disponibilidad limitada o un rendimiento más lento. Durante dichos periodos, las descargas pueden tardar más.

b) Efectos de las restricciones de ancho de banda en el uso y los servicios

Actualmente, 1GLOBAL no aplica 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 eSIM activos y la disponibilidad de la red móvil pública, se puede contactar con el número de emergencia **112**, siempre que se utilice un dispositivo móvil apto para telefonía de voz y en funcionamiento.

Al inicio de la llamada, el centro de atención de llamadas de emergencia recibe información sobre la celda de radio desde la que se ha realizado la llamada.

4.2 Cell Broadcast

Cell Broadcast (difusión celular) es un servicio nacional de alertas implantado por los operadores de redes móviles en sus redes. También puede utilizarse para enviar mensajes con fines de prueba y formación.

Este servicio de alertas funciona sin necesidad de una aplicación y complementa las aplicaciones de alertas existentes.

A diferencia de un SMS, una alerta enviada mediante Cell Broadcast llega a todos los dispositivos 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 una catástrofe natural. El mensaje ofrece instrucciones sobre qué hacer y dónde encontrar más información.

Para recibir mensajes de alerta Cell Broadcast no es necesario instalar ninguna aplicación ni realizar ajustes especiales. El sistema de alertas viene preconfigurado en todos los dispositivos compatibles (iOS a partir de la versión 15.6.1, Android a partir de la versión 11). No obstante, es posible que los mensajes de prueba deban activarse por separado. Este ajuste suele encontrarse en «Alertas de emergencia», «Difusión celular» o «Mensajes de alerta», con una opción para activar los «Mensajes de prueba».

5. Notificación de averías:

1GLOBAL se compromete a resolver las averías de su equipo técnico lo antes posible, dentro del alcance de sus capacidades técnicas y operativas existentes.

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

6. Disponibilidad y restricciones del servicio

- Disponibilidad del servicio:
 - El servicio se presta según el principio de máximo esfuerzo (best effort). La disponibilidad puede verse afectada por las condiciones de la red, por tareas de mantenimiento o por circunstancias imprevistas.
- Cobertura geográfica:
 - Los servicios móviles están disponibles dentro del alcance de recepción y transmisión de las estaciones de red operadas por los socios de red de 1GLOBAL. Cualquier restricción geográfica es temporal y solo se aplica cuando es técnicamente necesaria, por ejemplo, en casos de:
 - Saturación de la capacidad de la red
 - Actualizaciones del sistema (p. ej., mejoras de la red, reubicación de infraestructuras, integración en la red pública)
 - Interrupciones operativas (p. ej., problemas de suministro eléctrico)
 - Trabajos de mantenimiento y reparación
- Calidad de transmisión:
 - La calidad del servicio puede verse afectada por condiciones atmosféricas o factores ambientales similares ajenos al control de 1GLOBAL.
- Interrupciones temporales:
 - Pueden producirse interrupciones o restricciones debido a:
 - Casos de fuerza mayor (circunstancias externas imprevisibles)
 - Fallos de funcionamiento (p. ej., cortes del suministro eléctrico)
 - Mantenimiento y actualizaciones de la red
- Uso del canal de señalización:

- El canal de señalización se utiliza principalmente para gestionar el establecimiento y la finalización de las llamadas, así como el funcionamiento de los equipos de red.
- La transmisión de datos de usuario a través del canal de señalización (p. ej., la ampliación de un número de destino) solo está permitida para servicios de red específicos ofrecidos por 1GLOBAL.
- Medidas de gestión del tráfico:
 - 1GLOBAL aplica medidas de gestión del tráfico cuando es necesario para garantizar el rendimiento y la seguridad de la red. Dichas medidas se aplican de conformidad con la normativa aplicable y no afectan indebidamente a la calidad del servicio, a la privacidad ni a la protección de los datos personales.

7. Uso del teléfono móvil en el extranjero

7.1 Velocidad de transmisión de datos

- La velocidad de transmisión de datos al utilizar servicios móviles en el extranjero depende de la red móvil local del país visitado.

7.2 Requisitos para los servicios de datos en el extranjero

- La disponibilidad de los servicios de datos móviles en el extranjero depende de:
 - Los acuerdos entre los operadores de red del país visitado.
 - La infraestructura de red del proveedor extranjero (p. ej., disponibilidad de 4G/5G).
 - La compatibilidad del dispositivo con la tecnología de la red extranjera.
- Limitaciones de los servicios móviles en el extranjero:
 - No se garantizan los servicios de telefonía móvil (datos) en todos los países o regiones.
 - Algunos servicios pueden no estar disponibles, total o parcialmente, por ejemplo:
 - Acceso limitado o nulo a los datos móviles.
 - Es más probable que se produzcan estas limitaciones en zonas en las que no se disponga de las mismas tecnologías de red móvil (p. ej., 4G/5G).