

Descripció del servei

Aquest document proporciona una descripció detallada dels serveis oferts per 1GLOBAL Ops (Spain) S.L., amb domicili social al c/ María Tubau, 3, 1.ª planta, 28050, Madrid, CIF B85923829 (en endavant, «1GLOBAL»).

Descripció general del servei

1GLOBAL proporcionarà al client serveis de connectivitat mòbil, veu, SMS i dades dins dels límits de les capacitats tècniques i operatives vigents.

L'activació de la connexió de telefonia mòbil pot tardar fins a 24 hores des de la baixada de l'eSIM. El client pot consultar l'estat d'activació a l'**aplicació N26**.

Per transmetre dades de comunicació i utilitzar serveis mòbils, cal tenir un perfil d'eSIM registrat a la xarxa mòbil de 1GLOBAL. A més, és possible que calgui un dispositiu mòbil compatible que admeti els estàndards GSM, UMTS, LTE o 5G i, si escau, accessoris addicionals.

Si el client fa ús de serveis gratuïts més enllà del que s'ha acordat, no tindrà dret a mantenir l'accés al servei. En cas que 1GLOBAL deixi de prestar aquests serveis, el client no tindrà dret a cap reducció de preu, reemborsament ni compensació, ni això constituirà un motiu per a la resolució extraordinària del contracte.

2. Connectivitat, números de telèfon i eSIM

2.1 Connexió i número de telèfon

1GLOBAL proporciona al client serveis de connectivitat mòbil. Excepte en els casos en què el client opti per la portabilitat d'un número de mòbil existent, 1GLOBAL també assignarà un número de mòbil nou.

2.2 eSIM

1GLOBAL subministra al client un perfil eSIM per accedir als seus serveis mòbils.

El perfil eSIM serveix com a credencial d'autenticació per accedir a la xarxa mòbil de 1GLOBAL. El temps previst d'activació del perfil eSIM és de fins a 24 hores després de la seva emissió. El perfil eSIM se subministra exclusivament per a serveis de veu, SMS i dades dins de les xarxes mòbils designades per 1GLOBAL. Només es pot utilitzar en dispositius mòbils de conformitat amb les condicions contractuals acordades.

Tots els drets de propietat intel·lectual, inclosos els drets d'ús de qualsevol programari instal·lat a l'eSIM, pertanyen a 1GLOBAL. 1GLOBAL es reserva el dret de substituir el contingut del perfil eSIM quan sigui necessari per millores o ajustos tècnics.

2.3 Serveis de xarxa

1GLOBAL ofereix els serveis de xarxa següents:

Descripció del servei

a) Trucades de veu

Els clients que utilitzen un dispositiu mòbil amb un perfil eSIM de 1GLOBAL activat poden fer i rebre trucades dins de les xarxes nacionals de telefonia mòbil i fixa. Les trucades a números internacionals no s'inclouen en aquest servei, llevat que s'indiqui específicament. També se n'exclouen les trucades a números de tarifació addicional, números no geogràfics i serveis d'informació telefònica.

b) SMS

El servei d'SMS permet als clients enviar i rebre missatges curts de fins a 160 caràcters mitjançant dispositius mòbils compatibles amb SMS.

3. Ús de dades

3.1 Informació general

1GLOBAL admet la transmissió de dades de commutació de paquets per al trànsit de dades entrant i sortint, en funció del servei contractat. Actualment, la transmissió de dades està disponible mitjançant GPRS, EDGE, LTE i 5G.

Per utilitzar la transmissió de dades, es necessita un dispositiu mòbil compatible amb la tecnologia corresponent.

3.2 Velocitats de transmissió

Les velocitats màximes estimades de baixada i pujada són:

200 Mbit/s de baixada i 10 Mbit/s de pujada

1GLOBAL no garanteix cap nivell mínim de qualitat per als serveis de dades mòbils.

En condicions normals de xarxa, s'assoleixen de mitjana velocitats de transmissió més altes. Les velocitats indicades corresponen principalment a un ús a l'exterior, ja que la cobertura i el rendiment poden variar a l'interior dels edificis.

a) Factors que influeixen en la velocitat de transmissió a la connexió del client

Quan s'utilitzen dades mòbils, els usuaris en un entorn de xarxa compartida (el medi compartit) dins d'una cel·la mòbil comparteixen l'amplada de banda disponible. La velocitat de transmissió real experimentada durant l'ús de dades depèn de diversos factors, com ara:

- La disponibilitat local de les tecnologies de xarxa mòbil (p. ex., LTE, 5G).
- L'ús de la xarxa troncal d'Internet (càrrega de trànsit global).
- La capacitat i la càrrega de la xarxa mòbil dins de la cel·la de ràdio corresponent (nombre d'usuaris connectats simultàniament).

Descripció del servei

- La distància entre l'antena mòbil i l'usuari en moviment (p. ex., en un vehicle o tren).
- La compatibilitat i el rendiment del dispositiu, inclosos el sistema operatiu i el programari instal·lat.
- La velocitat de transmissió del servidor seleccionat per part del proveïdor de contingut corresponent.
- L'ús a l'interior o a l'exterior: la cobertura de xarxa i les velocitats de transmissió es poden reduir a l'interior dels edificis a causa d'interferències estructurals.

En cas de congestió temporal o excepcional de la xarxa, els serveis que requereixen una amplada de banda alta (p. ex., estríming de música, estríming de vídeo, jocs en línia o fitxers adjunts dimensionals per correu electrònic) poden tenir una disponibilitat limitada o un rendiment més lent. Durant aquests períodes, les baixades poden tardar més temps.

b) Repercussió de les restriccions d'amplada de banda en l'ús i els serveis

Actualment, 1GLOBAL no aplica restriccions d'amplada de banda als plans actius.

4. Serveis de xarxa

4.1 Trucades d'emergència

Amb una targeta SIM o un perfil eSIM actius i cobertura de la xarxa pública de telefonia mòbil, es pot contactar amb el número d'emergència **112**, sempre que s'utilitzi un dispositiu mòbil compatible amb telefonia de veu i que estigui operatiu.

A l'inici de la trucada, el centre d'atenció de trucades d'emergència rep informació sobre la cel·la de ràdio des d'on s'ha fet la trucada.

4.2 Difusió cel·lular

La difusió cel·lular és un servei nacional d'alertes implementat pels operadors de xarxes mòbils espanyols dins de les seves xarxes. També es pot utilitzar per enviar missatges amb finalitats de prova i formació.

Aquest servei d'alerta funciona sense necessitat de cap aplicació i actua com a complement de les aplicacions d'aviso existents.

A diferència dels SMS, els avisos enviats mitjançant difusió cel·lular arriben a tots els dispositius que es trobin en una cel·la de ràdio i que estiguin preparats per rebre'ls. El dispositiu emet un to d'alerta fort i, simultàniament, mostra un missatge de text, que en alguns dispositius es pot llegir en veu alta. Per exemple, un avís podria alertar els usuaris sobre un incendi, un accident o un desastre natural, i oferir instruccions sobre què cal fer i on es pot trobar més informació.

Per rebre els missatges d'alerta de difusió cel·lular, no cal instal·lar cap aplicació ni activar cap configuració especial. El sistema d'alerta està preconfigurat en tots els dispositius compatibles (iOS a partir de la versió 15.6.1 i Android a partir de la versió 11) i s'ajusta al sistema ES-Alert (Espanya). Tanmateix, és possible que els missatges de prova s'hagin d'activar per separat. Aquesta opció de configuració se sol trobar a «Notificacions d'emergència», «Preavisos de Protecció Civil» o «Missatges d'alerta», amb una opció per activar els «Missatges de prova».

Descripció del servei

No cal tenir connexió a Internet per rebre els missatges de difusió cel·lular. **Important:** la difusió cel·lular és una funcionalitat controlada íntegrament pels operadors de xarxes mòbils espanyols i no per 1GLOBAL. Com a operador mòbil virtual, no tenim la capacitat d'activar, desactivar ni modificar aquest servei. La seva disponibilitat i funcionalitat depenen de la infraestructura de xarxa de l'operador de la xarxa mòbil i de les normatives nacionals.

4.3 Desviament de trucades

El client pot desviar determinades trucades entrants de la seva connexió a un número de destinació o a la seva bústia de veu (vegeu la secció 4.4). Es poden configurar les opcions de desviament de trucades següents:

- Desviament automàtic de totes les trucades entrants
- Desviament de les trucades entrants si no s'accepta la trucada dins d'un període de temps determinat
- Desviament de les trucades entrants si la targeta SIM no està registrada a la xarxa mòbil utilitzada pel client
- Desviament de trucades entrants quan el client està parlant per telèfon («ocupat»). No s'admet el desviament de videotrucades.

4.4 Serveis de valor afegit

a) Retenció de trucada

- Una trucada de veu activa es pot retenir.
- Mentre la trucada està retinguda, els participants no se senten ni es poden parlar, però la connexió es manté activa.

b) Trucada en espera

- Si la trucada en espera està activada, les trucades entrants es notificaran encara que n'hi hagi una en curs.
- L'avís de les trucades entrants depèn de la configuració del telèfon mòbil i es pot indicar mitjançant un senyal acústic.

1GLOBAL es compromet a resoldre les incidències en els seus equips tècnics amb la màxima rapidesa possible, en funció de les seves capacitats tècniques i operatives.

- **Notificació d'incidències:**
 - Els clients poden notificar incidències a N26 mitjançant el xat, per correu electrònic o per telèfon.
 - N26 atén les notificacions d'incidències:
 - **De dilluns a diumenge i festius:** de 07:00 a 23:00 CET

Descripció del servei

5.1 Números de servei, serveis d'SMS i serveis d'accés

- De manera predeterminada, 1GLOBAL bloqueja els serveis següents:
 - Serveis de tercers i de valor afegit
 - Serveis de pagament amb el mòbil
 - Serveis de pagament i números de tarifació especial
 - Números de telèfon desviats per proveïdors de serveis externs (p. ex., serveis de trucada per connexió intermèdia)
 - Enviament d'SMS a serveis de pagament
- Els detalls dels preus d'aquests serveis estan disponibles a la llista de preus.
- L'ús de veu i SMS fora del paquet contractat està subjecte a un límit de despesa predeterminat de 200 € per cicle de facturació. Un cop assolit aquest límit, es restringiran les trucades i els SMS sortints que superin el límit inclòs en el pla, tret que el subscriptor sol·liciti ampliar-lo des de la configuració del seu compte.

5.2 Disponibilitat i restriccions del servei

- Disponibilitat del servei:
 - El servei pot experimentar fluctuacions de qualitat. La disponibilitat es pot veure afectada per les condicions de la xarxa, tasques de manteniment o circumstàncies imprevistes.
- Cobertura geogràfica:
 - Els serveis mòbils estan disponibles dins de l'abast de recepció i transmissió de les estacions de xarxa operades a Espanya. Les restriccions geogràfiques, si n'hi ha, són temporals i només s'apliquen quan és tècnicament necessari, com ara en casos de:
 - Colls d'ampolla de capacitat a la xarxa
 - Actualitzacions del sistema (p. ex., millores de xarxa, reubicació d'infraestructures, integració a la xarxa pública)
 - Interrupcions del funcionament (p. ex., incidències de subministrament elèctric)
 - Treballs de manteniment i reparació
- Qualitat de la transmissió:
 - La qualitat del servei es pot veure afectada per condicions atmosfèriques o factors ambientals similars fora del control de 1GLOBAL.
- Interrupcions temporals:
 - Es poden produir interrupcions o restriccions per:
 - Esdeveniments de força major (circumstàncies externes imprevisibles)
 - Avaries (p. ex., interrupcions del subministrament elèctric)
 - Tasques de manteniment i actualització de la xarxa
- Ús del canal de senyalització:
 - El canal de senyalització s'utilitza principalment per gestionar l'establiment i la finalització de les trucades, així com les operacions dels equips de xarxa.

Descripció del servei

- La transmissió de dades d'usuari mitjançant el canal de senyalització (p. ex., extensió d'un número de destinació) només es permet en serveis de xarxa específics oferts per 1GLOBAL.
- Mesures de gestió del trànsit:
 - 1GLOBAL aplica mesures de gestió del trànsit quan és necessari per garantir el rendiment i la seguretat de la xarxa. Aquestes mesures s'implementen d'acord amb la normativa aplicable i no tenen cap impacte negatiu en la qualitat del servei, la privadesa ni la protecció de dades personals.

6. Ús del telèfon mòbil a l'estranger

6.1 Qualitat de veu i velocitat de transmissió de dades

- La qualitat de la veu i la velocitat de transmissió de dades en serveis mòbils a l'estranger estan condicionades per la xarxa mòbil local del país visitat.
- Normalment, la qualitat de la xarxa a l'estranger és equivalent a la de la xarxa mòbil de 1GLOBAL a Espanya, sempre que hi hagi disponible la mateixa generació de tecnologia mòbil.
- La velocitat màxima de transmissió de dades a l'estranger és equivalent a la de la xarxa de 1GLOBAL a Espanya, sempre que les dues xarxes siguin compatibles.

6.2 Requisits previs per als serveis de dades i mòbils a l'estranger

- La disponibilitat de dades mòbils a l'estranger depèn del següent:
 - Els acords entre operadors de xarxa a Espanya i al país visitat.
 - La infraestructura de xarxa del proveïdor estranger (p. ex., la disponibilitat de tecnologia 4G/5G).
 - La compatibilitat del dispositiu amb la tecnologia de la xarxa estrangera.
- Limitacions dels serveis mòbils a l'estranger:
 - Els serveis de telefonia mòbil (telefonía, SMS, MMS, dades) no estan garantits en tots els països i regions.
 - Pot ser que alguns serveis no estiguin disponibles de forma total o parcial, com ara:
 - Accés limitat o inexistent a les dades mòbils.
 - Restriccions en les trucades de veu o els serveis de missatgeria.
 - Aquestes limitacions són més habituals en zones on no hi ha cobertura de les mateixes tecnologies de xarxa mòbil (p. ex., 4G/5G).

6.3 Zones frontereres i itinerància

- A les zones frontereres, els dispositius mòbils es poden connectar automàticament a la xarxa d'un país veí per la superposició del senyal.
- Per tal d'evitar l'aplicació de costos d'itinerància no desitjats, els clients poden desactivar el servei d'itinerància a la configuració del seu dispositiu.

Descripció del servei

- Trobareu les instruccions per desactivar la itinerància al manual d'usuari del dispositiu mòbil corresponent.

6.4 Informació de transparència obligatòria

- **Canvi de proveïdor:**
 - Trobareu explicacions detallades sobre el procés per canviar de proveïdor [en aquest enllaç](#).
- **Procediments per mesurar la banda ampla:**
 - Teniu a la vostra disposició més informació sobre el procediment per mesurar la velocitat de la banda ampla [en aquest enllaç](#)