

MANUAL DE UTILIZARE CARTELA DIGI

1. Cartela Digi

Cartela Digi furnizată de RCS&RDS S.A. str. Dr. Străicovici nr.75, Forum 2000 Building, Faza 1, et.2, sector 5, București, înregistrat la Registrul Comerțului sub nr.J40/12278/1994, CUI 5888716 (**Operator**), îți oferă acces imediat la serviciile de comunicații mobile preplătite, odată cu activarea cartelei în rețeaua Digi Mobil. Cu acest pachet prepaid primești un număr de telefon aferent rețelei Digi Mobil, număr netransferabil, cu excepția procedurilor de portare. Cartela conține un credit inițial menționat pe ambalajul Cartelei Digi conform ofertei în vigoare la data activării cartelei. Creditul este exprimat în Euro, fără TVA și se consumă în funcție de serviciile consumate.

NOTĂ: Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului prepaid a traficului generat de către un terț. În situația în care se va constata redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului prepaid a traficului generat de către un terț, RCS & RDS va putea restricționa accesul la serviciul prepaid respectiv, va putea modifica condițiile de furnizare a serviciului fără o notificare prealabilă și fără a fi obligat la plata de despăgubiri.

2. Acces la numărul de urgență 112

Utilizatorul Cartelei Digi poate apela gratuit numărul de urgență 112. În cazul apelării serviciului de urgență 112 este transmisă administratorului sistemului național unic pentru apeluri de urgență informația de localizare a apelantului, în conformitate cu prevederile legale privind organizarea și funcționarea sistemului național unic pentru apeluri de urgență.

3. Activarea cartelei

Pentru punerea în funcțiune a Cartelei Digi trebuie să introduci cartela USIM într-un telefon mobil 3G/4G.

Pornește telefonul și tastează codul PIN urmat de tasta OK.

Activarea inițială a cartelei se poate face:

• prin inițierea unui apel la *777, fără să fie necesară efectuarea convorbirii sau

• direct, prin alegerea unei opțiuni la *110#

Efectuarea primului apel se poate face în momentul în care pe ecranul telefonului a apărut codul rețelei Digi Mobil. Puteți activa orice Opțiune conform punctului 5 (Activare Opțiuni) în funcție de creditul disponibil sau puteți folosi cartela pentru apelare sau trimitere SMS, la tarifele precizate la punctul 3 (Tarife valabile fără activarea unei Opțiuni).

Servicii disponibile pentru Cartela Digi:

- apeluri naționale și internaționale;
- transmiterea și primirea de SMS-uri;
- redirectionare apel;
- serviciul de internet mobil.

Servicii indisponibile pentru Cartela Digi:

- apel video;
- mesagerie vocală;
- roaming internațional.

Serviciul de telefonie mobilă permite afișarea automată a identității liniei apelate și care apelează. Pentru a iniția și primi apeluri, telefonul tău mobil trebuie să fie deschis și conectat la rețeaua Digi Mobil. Pe teritoriul României poți efectua apeluri naționale și internaționale în limita creditului disponibil și poți fi apelat la numărul tău de telefon Digi Mobil.

Serviciul poate fi folosit în acoperirea rețelei Digi Mobil. Pentru informații detaliate despre aria de acoperire consultă pagina www.digiromania.ro/asistentatacoprire-servicii-portabilitate/acoperire-servicii

4. Creditul – perioada de valabilitate și perioada de grație a creditului

Perioada activă a creditului

Creditul inițial poate fi consumat conform ofertei în vigoare la data activării cartelei. Pe parcursul perioadei active, poți efectua convorbiri naționale și internaționale în limita creditului existent. Când reincarci, perioada activă existentă a creditului nu se cumulează cu noua perioadă activă oferită de noua reincărcare.

Perioada de grație a creditului

Perioada de grație a creditului inițial este în conformitate cu oferta în vigoare la data activării cartelei. Această perioadă de grație urmează perioadei active. Pe parcursul perioadei de grație poți fi apelat și poți apela doar numere gratuite. Creditul neconsumat în perioada activă se păstrează în perioada de grație. Pentru a putea folosi creditul rămas, trebuie să reincarci. Creditul poate fi reincărcat ori când pe parcursul perioadei active și/sau pe parcursul perioadei de grație. Creditul este valabil pentru o perioadă de 90 zile, timp în care poate fi consumat pentru convorbiri și SMS-uri și are o perioadă de grație de 180 zile, timp în care poți fi apelat. În perioada de valabilitate poți activa oricare dintre opțiuni. Perioada de valabilitate este disponibilă pentru fiecare opțiune în parte la www.digiromania.ro/servicii/telefonie-mobil/cartela-digi. În cazul în care ai efectuat anterior încărcări de credit fără activări de opțiuni, perioada de valabilitate a opțiunii noi activate nu depășește data la care expiră perioada de valabilitate rămasă pentru creditul încărcat.

Destinație Apeluri Voce	Tarife (Euro, fără TVA)
În rețeaua fixă Digi Tel și mobilă Digi Mobil	0,015
Către alte rețele fixe și mobile naționale	0,015
Către principalele rețele fixe din UE, SUA, Canada și China	0,015
Către principalele rețele de telefonie mobilă din UE 1: Bulgaria, Austria, Marea Britanie, Italia, Germania, Franța, Ungaria, Spania, Grecia, Cipru, Olanda, Portugalia, Polonia, Danemarca, Irlanda, Suedia, Republica Cehă, Finlanda, Letonia, Lituania, Malta, Norvegia	0,04
Către principalele rețele de telefonie mobilă din UE 2: Slovenia, Belgia, Luxemburg, Slovacia, Islanda, Estonia, Elveția, Insulele Canare, Insulele Azore, Insula Madeira, Insula Martinica, Guiana Franceză, Guadelupa, Reunion, Gibraltar, Lichtenstein și Croatia	0,06
Către rețelele mobile Digi Mobil Italia și Spania	0,03
Către principalele rețele de telefonie mobilă din S.U.A., Canada și China	0,05

Destinație SMS	Tarife (Euro, fără TVA)
În rețeaua mobilă Digi Mobil	0,015
Către alte rețele mobile naționale	0,02
Către principalele rețele mobile din UE, SUA, Canada și China	0,07
Către rețelele mobile Digi Mobil Italia și Spania	0,03

5. Taxare

Taxarea apelurilor de voce se face la 60 secunde indivizibile indiferent dacă este activată o extra opțiune sau se consumă doar credit.

Unitatea de taxare pentru internet mobil este kilobit-ul.

La expirarea creditului sau a beneficiilor extraopțiunii active clientul poate doar să primească apeluri și/sau sms-uri.

La expirarea creditului sau a beneficiilor extraopțiunii active internetul mobil se sistează până la o nouă reincărcare sau/și activare extraopțiune.

6. Reîncărcarea contului prepaid

Reîncărcarea contului prepaid al Cartelei Digi reprezintă achiziționarea unei valori de credit, exprimată în euro, prin intermediul căreia pot fi utilizate serviciile Digi Mobil, reincărcarea efectuându-se direct pe telefonul mobil.

• în magazinele Digi și ale partenerilor autorizați

• prin plata cu cardul direct pe site-ul: www.digiromania.ro/recharge

7. Activare opțiuni

Apelează *110# alege ramura Activează Opțiuni și alege Opțiunea dorită. Se pot activa simultan oricare două opțiuni de voce, în orice combinație, cu efect din ziua activării. Această expiră la ora 24 a ultimei zile din luna calendaristică (exemplu: Dacă opțiunea se activează pe data de 19 octombrie, indiferent de oră – aceasta va expira pe data de 18 noiembrie la ora 23:59). Ultima opțiune aleasă se reactivează automat la expirare, dacă există credit suficient și dacă cartela este în perioada de valabilitate. Activarea Opțiunilor se poate face ori când, cu efect din aceeași zi. Beneficiile se consumă în ordinea cronologică a activării, cat timp cartela este în perioada de valabilitate.

Pentru verificare perioada de valabilitate apelează *110 și alege **opțiunea 4 – Informații Cartela:**

1.Valabilitate Credit;

2.Expirare cartela.

În cazul în care se combină opțiuni cu minute nelimitate în rețeaua Digi Mobil cu opțiuni cu minute naționale, minutele în rețeaua Digi Mobil se consumă cu prioritate, înaintea celor naționale incluse. Opțiunea Extra Net se poate activa doar împreună cu o opțiune de voce. Poți activa simultan două opțiuni Extra Net 1 GB.

8. Modificare opțiuni

Poți modifica opțiunile alese în orice moment. Modificarea se realizează prin dezactivarea opțiunii anterioare și alegerea unei noi opțiuni. Beneficiile obținute anterior la cumpărarea opțiunii vechi se păstrează și se pot consuma în termenul de valabilitate al acestora.

9. Dezactivare opțiuni

Clientii pot dezactiva opțiunile în orice moment doresc. Prin dezactivare se anulează comanda pentru reactivare din alocatorul de opțiuni. Beneficiile obținute anterior la cumpărarea opțiunii se păstrează și se pot consuma în termenul de valabilitate al acestora.

10. Utilizarea frauduloasă a serviciului Digi Mobil

Frauda este definită ca fiind orice comunicație de voce, SMS, fax sau date realizată prin utilizarea Cartelei Digi, a rețelei și/sau a echipamentelor RCS & RDS care nu este realizată în interes propriu sau care este realizată în scopul obținerii de avantaje materiale, în scop comercial, inclusiv în cazul oricărei vânzări a serviciului, redirectionării a serviciului, comercializării numărului de telefon asociat Cartelei Digi, precum și în cazul provocării de daune RCS&RDS sau unor terți sau dacă scopul ori efectul realizării comunicației este generarea unor deranjamente în rețeaua RCS&RDS sau a altor operatori ori producerea unor prejudicii societății RCS&RDS sau altor persoane.

De asemenea se consideră apeluri frauduloase acele apeluri cum ar fi, dar fără a se limita la: apelurile de tranzit și/sau apelurile inițiate din orice sursă, altele decât Utilizatorul (cum ar fi, dar fără a se limita la: rețele naționale sau internaționale), apelurile de tranzit terminate în altă rețea decât a Utilizatorului (națională sau internațională), apelurile cu identitate incompletă, parțial sau total modificată ori mascată, generarea unui volum mare de apeluri/minute din rețeaua RCS&RDS, către alte rețele, utilizarea serviciului de telefonie în scop comercial, inclusiv realizarea unor activități de call center, promovare sau vânzare de produse ori servicii prin telefon, sondaje sau oricărei altei activități care presupun realizarea unui volum mare de apeluri.

Cu titlu exemplificativ, criteriile utilizate de către RCS & RDS în baza cărora un apel sau SMS efectuat/recepționat prin utilizarea rețelei RCS&RDS poate fi identificat drept apel/SMS fraudulos, sunt reprezentate de următoarele:

- apeluri/SMS-uri distribuite constant în intervale de timp; apeluri/SMS-uri efectuate în mod constant în intervalul orar 00:00 – 07:00; număr redus al apelurilor/SMS-uri recepționate sau lipsa apelurilor/SMS-urilor de intrare (recepționate); existența unui număr foarte mare de apeluri/SMS-uri numai către anumite destinații sau numai către destinații distincte; durata medie a apelurilor; existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie în scop comercial și în mod special desfasurarea unor activități de call center, promovare sau vânzare de produse ori servicii prin telefon, sondaje etc.; reclamații din partea unor operatori sau persoane cu privire la serviciul de telefonie care face obiectul acestui contract; existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie în scopul obținerii unor avantaje materiale pentru sine sau pentru altul, scopul mediat al efectuării apelului fiind reprezentat de dobândirea unor beneficii de orice natură ca urmare a înregistrării de trafic în alte rețele de telefonie și nu de utilizarea serviciului de telefonie potrivit nevoilor normale de comunicare, cu buna credință, pentru apelarea utilizatorilor altor rețele în scopul efectuării convorbirilor telefonice;

Dacă RCS&RDS identifică o fraudă sau dacă primește o reclamație de fraudă de la un alt operator cu care RCS&RDS este interconectat, RCS&RDS are dreptul să suspende de îndată furnizarea serviciului.

11. Incetarea furnizării serviciilor

RCS & RDS poate înceta furnizarea serviciilor în următoarele situații:

- a) Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute în Manualul de utilizare a Cartelei Digi;
- b) Beneficiarul prejudiciază securitatea sistemului sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) furnizarea sau obținerea de informații care nu au un caracter public, indiferent dacă acestea sunt din rețelele RCS & RDS sau aparțin altor rețele interconectate cu orice rețeauă operată de RCS & RDS sau dacă Beneficiarul comite folosind serviciile RCS & RDS acte sau fapte de natură penală, contravențională sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;
- c) Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor prevăzute în cuprinsul prezentului Manual ori prin încălcarea dispozițiilor legale în vigoare;
- d) Existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie mobilă în scopul obținerii unor avantaje materiale pentru sine sau pentru altul, scopul mediat al efectuării apelului fiind reprezentat de dobândirea unor beneficii de orice natură ca urmare a înregistrării de trafic în alte rețele de telefonie și nu de utilizarea serviciului de telefonie potrivit nevoilor normale de comunicare, cu bună credință, pentru apelarea utilizatorilor altor rețele în scopul efectuării convorbirilor telefonice.

e) Expirarea perioadei de grație a Cartelei Digi.

12. Servicii suplimentare

12.1. Asistentă clienți

Pentru informații despre serviciile de comunicații mobile Digi Mobil prepaid, apelează următoarele numere de telefon: **031 400 7777** sau *777 (număr disponibil doar în rețeaua mobilă Digi Mobil).

12.2. Mesaje scrise (SMS)

Cartela Digi îți oferă posibilitatea de a transmite mesaje scrise (SMS), cu ajutorul telefonului mobil. Tarifarea SMS-urilor se va face pentru fiecare segment de 160 de caractere.

Vei putea transmite mesaje în:

- rețeaua Digi Mobil;
- rețelele naționale și internaționale de telefonie mobilă, care permit recepționarea mesajelor scrise de la clienții altor operatori.

12.3. Verificare credit (controlul costurilor)

Cu serviciul Controlul Costurilor poți afla ori când cât ai vorbit de pe cartela ta prepaid și ce credit îți-a mai rămas. Tot ce trebuie să faci este să accesezi serviciul USSD apeland *110# și să alegei din meniul "Credit și Consum", opțiunea "Verifică Credit". Astfel vei putea afla valoarea estimată, fără TVA, a convorbirilor efectuate de pe numărul tău de telefon.

12.4.12.4. Redirectionare apel

Poți redirectiona apelurile tale telefonice către alt număr direct din setările telefonului, în situațiile de mai jos:

- când telefonul este închis sau nu este în aria de acoperire;
- când nu răspunde.

12.5. Acces internet mobil

Cartela Digi îți oferă flexibilitate în navigarea pe internet, indiferent de locul în care te afli. Vei beneficia de conectare imediată, mobilitate completă și viteză de acces pe tehnologie HSDPA sau LTE. Serviciul de internet mobil este disponibil doar prin alegerea și activarea unei opțiuni din grila comercială, pentru utilizarea acestuia în acoperirea Digi Mobil. Verifică harta de acoperire a rețelei Digi Mobil pe www.digiromania.ro/asistentatacoprire-servicii-portabilitate/acoperire-servicii. Conectarea la serviciul de internet mobil se va face utilizând APN-ul «prepaid». După consumarea întregului trafic alocat prin opțiunea aleasă, serviciul de internet mobil se restricționează. Serviciul poate fi utilizat din nou prin activarea unei noi opțiuni sau la reactivarea ultimei opțiuni alese.

12.6. Viteză de acces aferente serviciului de internet mobil

Serviciul de acces la internet mobil este furnizat prin intermediul rețelelor de comunicații electronice 3G și 4G operate de către RCS & RDS S.A., utilizând tehnologiile UMTS și LTE. În funcție de tehnologia radio utilizată, serviciul de internet mobil poate înregistra următoarele viteze de acces:

Tehnologie radio	Tip Transfer	Viteza maxima estimata de transfer al datelor *	Viteza promovata de transfer al datelor *
3G (900 MHz, 2100 MHz)	Download	15 Mbps	15 Mbps
	Upload	4.6 Mbps	4.6 Mbps
4G (2100 MHz, FDD)	Download	75 Mbps	75 Mbps
	Upload	21 Mbps	21 Mbps
4G (2600 MHz, TDD)	Download	100 Mbps	100 Mbps
	Upload	10 Mbps	10 Mbps

*Viteza maxima estimata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care utilizatorul final o poate experimenta în condiții reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio se pot obține cu respectarea condițiilor prevăzute în metodologia de mai jos și nu pot fi garantate.

**Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care RCS & RDS o utilizeaza în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale privind serviciul de internet mobil. Aceasta viteza este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor. Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor și factorii care influenteaza obținerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor.

j) Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea și următoarele condiții: a) detinerarea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil prin oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate; b) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul www.digiromania.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației; c) folosirea aceluiași terminal mobil și a unei cartele SIM care să funcționeze în parametri optimi și care să dețină specii cațiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate în funcție de tehnologia radio; d) inactivarea oricăror alte aplicații din terminalul mobil exceptând aplicația utilizată pentru testare; e) realizarea testelor în exteriorul clădirilor, evitându-se locurile din proximitatea clădirilor înalte care sunt situate la distanțe apropiate, precum și locurile aglomerate în care se desfasoara manifestari la care sunt prezenti multi utilizatori simultan (competiții sportive, manifestari socio-culturale, etc.); f) realizarea testelor din acelasi loc (aceleasi coordonate geografice), evitându-se deplasarea pe durata testului.

ii) Factori care influenteaza atingerea vitezelor maxime estimate: a) gradul de incarcare a celulei; b) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona respectiva; c) existența unui semnal maxim afisat pe terminalul mobil (prin caracteristicile evidentiate pe ecranul terminalului mobil); d) distanța fata de statia de baza; capabilitatea terminalului mobil utilizat; e) atenuarea semnalului radio în spațiul în care se afla utilizatorul.

iii) În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe permanente sau care se repeta la intervale regulate între valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorii pot sesiza RCS & RDS diferențele constatate, prin transmiterea unei reclamații. Reclamația va fi transmisă de către utilizatorul serviciului de comunicații electronice în termen de 30 de zile de la finalizarea testelor conform procedurii mai-sus menționate.

În afara de datele de contact (inclusiv un număr de telefon valabil) reclamația va cuprinde vitezele reclamate, tehnologia radio utilizată locul în care au fost realizate testele (coordonate geografice sau localitate/strada/numar). Reclamația va fi depusa în punctele de prezență RCS & RDS (www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezentat) sau prin e-mail la clienti@rcs-rds.ro. Reclamațiile vor fi soluționate într-un termen de 30 de zile de la data la care toate informațiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele și informațiile suplimentare solicitate de către RCS & RDS pentru soluționarea reclamației. În acest sens RCS & RDS va putea desfasura propriile teste și va comunica ori de câte ori este necesar pe parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarifi carea valorilor înregistrate. În situația în care se în urma analizării reclamației se constata - sub condiția respectării de către utilizator a metodologiei de testare mai-sus menționate - existența diferențelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor, utilizatorul este îndreptat să primească despăgubiri conștient în creditarea contului utilizatorului cu o valoare proporțională cu perioada în care s-a înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea situației, în măsura în care se teste desfasurate de către RCS & RDS confirma aspectele sesizate prin reclamația transmisă.

Dacă Beneficiarul înregistrează nemulțumiri privind modalitatea de soluționare a reclamației poate apela la mijloacele de soluționare prevăzute în Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților RCS & RDS, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

12.7. Înclocuirea cartelei SIM

În cazul în care cartela SIM se strică, aceasta poate fi înlocuită în oricare din magazinele Digi Mobil. Prima înlocuire a cartelei este gratuită. Orice înlocuire ulterioară este taxată cu 5 lei, TVA inclus.

13. Proceduri de măsurare și gestionare trafic

RCS & RDS desfasoară o serie de proceduri și activități în scopul asigurării unei bune funcționari a rețelei și serviciilor, inclusiv prin analiza unor intensități traficului și a disponibilității rețelei, serverelor și aplicațiilor.

Calitatea serviciilor poate fi afectată negativ în cazul depășirii capacităților de trafic în rețeaua proprie sau în rețelele operatorilor cu care RCS & RDS este interconectat, prin depășirea capacităților de transport (link-uri) sau a capacităților de procesare a traficului în nodurile rețelei proprii sau ale altor operatori (servere și aplicații). Cauzele apariției acestor fenomene sunt multiple iar metodele de evitare disponibile sunt aplicate după caz, prin derularea unor proceduri și/sau activități specifice.

Un obiectiv important este evitarea sau reducerea efectelor negative ale incidentelor din rețeaua proprie (defecțiuni hardware, erori software).

În acest scop se desfasoară:

activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei, a serverelor și aplicațiilor; masuri proactive de asigurare a rutelor alternative pentru rerutarea traficului în cazul apariției unui incident; proceduri reactive de intervenție și rezolvare a incidentelor; inclusiv prin asigurarea de resurse de rezerva; masuri de prevenire a apariției unor incidente (teste, verificări, înlocuirea unor componente sau sisteme, modificări de configurație, modernizare).

Obiectivul complementar este evitarea sau reducerea efectelor negative ale incidentelor din rețelele operatorilor cu care RCS & RDS este interconectat.

În acest scop se desfasoară:

activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei pe segmentele de interconectare (legături, interfețe, semnalizare);

masuri proactive de asigurare a unor rute alternative, inclusiv prin alți operatori, pentru rerutarea traficului.

Depășirea temporară a valorilor normale de trafic este posibilă la nivel local sau național în unele situații (evenimente). Pentru evitarea acestor situații se utilizează următoarele metode:

activități permanente de monitorizare a modului de deservire a traficului, inclusiv prin măsurarea unor parametri privind intensitatea traficului și performanța aplicațiilor; masuri proactive de prevenire a depășirii capacității maxime a unor segmente de rețea, servere sau aplicații, prin optimizarea utilizării resurselor și asigurarea rezervelor de capacitate; creșterea progresivă a capacităților rețelei, serverelor și aplicațiilor în concordanță cu necesitățile curente și a estimărilor de trafic, precum și asigurarea rezervei de capacitate.

Activitățile de monitorizare menționate anterior au caracter permanent și sunt realizate cu ajutorul sistemelor de management ale rețelei care realizează colectarea, procesarea inițială și prezentarea datelor referitoare la: disponibilitatea resurselor hardware și software, prin analiza mesajelor și alarmelor colectate de către sistemele de management (message/alarm handling);

intensitatea traficului deservit pentru legăturile interne și pentru legăturile cu alți operatori;

gradul de utilizare a resurselor din rețeaua proprie (servere, procesoare, interfețe, etc.);

disponibilitatea și performanța unor aplicații critice care asigură stabilirea legăturilor telefonice și interconectarea cu alte rețele, rutarea pachetelor de date, funcțiile de autentificare, mobilitate și roaming în rețeaua mobilă, aplicațiile pentru servicii inteligente și mesagerie.

14. Informații utile

Dacă:

- telefonul tău mobil afișează mesajul **"Verificată cartela"** sau **"Introducere SIM"** sau **"Eroare cartela"** asigură-te că ai introdus corect cartela USIM conform indicațiilor din manualul de utilizare a telefonului mobil; cartela USIM prepaid poate fi utilizată în toate telefoanele mobile 3G care au activată funcția 3G/UMTS sau LTE, cu excepția celor care sunt blocate pe o altă rețea decât rețeaua Digi Mobil;

- dorești să activezi codul PIN – codul PIN inițial este **"1234"**;

- ai activat codul PIN și telefonul tău mobil afișează **"Cartela USIM blocată"** sau **"Introdu codul PUK"** – înseamnă că ai introdus trei coduri PIN greșite și cu cartela USIM s-a blocat; în acest moment trebuie să introduci codul PUK; dacă introduci 10 coduri PUK greșite, cartela USIM se blochează definitiv și nu mai poate fi folosită. Apelează serviciul clienți, la numărul **031 400 7777** sau **777** (număr disponibil în rețeaua mobilă Digi Mobil) în momentul în care te confrunți cu orice alte situații care pun în dificultate utilizarea Cartelei Digi.

15. Portabilitate

Portabilitatea numerelor de telefon este un drept al utilizatorilor, de care aceștia pot beneficia, la cerere. Portabilitatea implică automat terminarea contractului cu operatorul curent, în conformitate cu clauzele de reziliere prevăzute în cadrul acestuia. După ce te-ai asigurat de respectarea condițiilor contractuale față de actualul furnizor de servicii de telefonie, poți porta orice număr dorești prin formularea unei Cereri de portare. Poți să vii cu orice număr de telefon mobil în rețeaua de telefonie Digi Mobil, fără nici o taxă de portare. Costurile vor fi acoperite în întregime de RCS & RDS. Portarea unui număr de telefon mobil se poate realiza în maxim 3 zile lucrătoare de la data depunerii cererii de portare. Numărul de telefon se poate porta ori de câte ori este necesar, nu există o limitare a numărului de portări într-o perioadă determinată de timp. Apelurile efectuate de tine către numere portate vor fi notificate printr-un ton distinctiv care se va auzi înainte de tonul normal de apel. Cei care te vor apela pe tine, vor auzi și ei același ton. Pentru a afla din ce rețea face parte numărul de telefon accesează www.portabilitate.ro sau adresează-te oricărui operator de telefonie prin centrele de relații cu clienții. Tariful pentru apelurile către numerele portate în rețeaua RCS & RDS va fi cel corespunzător apelurilor în rețea. Pentru apelul către un număr RCS & RDS portat într-o altă rețea se va aplica tariful unui apel către alte rețele. Pentru a porta numărul RCS & RDS la un alt furnizor este necesar să contactezi furnizorul respectiv și să formulezi o cerere.

16. Termen de conectare inițială

Activarea serviciului de telefonie mobilă se realizează la data activării Cartelei Digi. Dacă Beneficiarul a optat pentru portarea în rețeaua RCS & RDS a unui număr de telefon dintr-o altă rețea de telefonie mobilă, activarea serviciului se va face numai în momentul finalizării cu succes a procesului de portare potrivit actelor normative aplicabile.

17. Remedierea deranjamentelor și a incidentelor la activare

În cazul nefuncționării oricărui serviciu și/sau în cazul intervenirii oricărei disfuncționalități în procesul de activare a serviciului, RCS & RDS va remedia eventualele defecțiuni/difuncționalități reclamate de către client, la Departamentul Relații Clienți în cel mult 48 ore, cu excepția situațiilor aflate în afara controlului RCS & RDS.

18. Soluționarea reclamațiilor

RCS & RDS va pune la dispoziția clienților săi următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

Telefonic: Serviciu disponibil **777** zile, **24/24** ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard):

- **03XX-400 401** – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);

- **031 400 4401** pentru București

- **03XX-400 414** – Informații Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);

- **031 400 4414** pentru București

Acces direct: În punctele de prezență RCS & RDS din localitatea dumneavoastră, de luni până vineri în intervalul orar **09:00 - 18:00**.

E-mail: clienti@rcs-rds.ro

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: www.digiromania.ro/asistenta/contact la secțiunea servicii/ formular de contact. Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenii contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clienților prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației.

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maximal, datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului initial de soluționare de 30 de zile.

Cu excepția situațiilor aflate în afara controlului RCS & RDS, în situația în care termenul de răspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita în scris despăgubiri, într-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de răspuns pentru soluționarea reclamațiilor.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată, despăgubirile vor fi acordate prin corecția creditului sau a extraoportunilor.

Clienții au totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului - să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă, nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente.

19. Serviciul de informații privind abonatul / Registrul privind abonatul

Odată cu achiziționarea Cartelei Digi Mobil sau pe parcursul utilizării serviciilor, Beneficiarul poate opta pentru includerea datelor cu caracter personal (nume, prenume, adresa și număr de telefon) în baze de date, în vederea furnizării de servicii de informații privind abonatul sau de registre ale abonatiilor, servicii furnizate de către RCS & RDS sau de către alți furnizori ai unor astfel de servicii. Manifestarea acordului Utilizatorului cu privire la publicarea acestor date se realizează doar în reprezentanțele/ magazinele Digi.

Documentele care alcătuiesc contractul prin care este furnizat pachetul prepaid Digi Mobil sunt reprezentate de Manualul de utilizare a cartelei Digi, cartela SIM și ambalajul cartelei, informațiile cuprinse în ultimele materiale completând în mod corespunzător oferta comercială din prezentul contract.

Informațiile prezentate în acest material sunt valabile la data tipării lui. Pentru informații actualizate, vă rugăm accesați www.digiromania.ro.

20. Prelucrarea datelor cu caracter personal

I. Definiții: Date cu caracter personal- înseamnă, conform legislației aplicabile, orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau la mai multi factori specifici identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale. Pot intra în această categorie: numele, prenumele, domiciliul/resedința, cetățenia, codul numeric personal, toate celelalte date menționate în actul cu care se legitimează Utilizatorul, adresa de email, numerele de telefon, toate informațiile din orice document semnat cu Operatorul, inclusiv din contractele privind furnizarea de produse și servicii, semnătura, imaginea, vocea, convorbirile telefonice cu Operatorul, orice alte documente și informații, inclusiv cele financiare, bancare, fără limitare, și cele care trebuie/ va fi necesar să fie prelucrate de Operator conform legii, unui act de autoritate, fără limitare, care îi devin disponibile Operatorului, pe durata relației contractuale dintre Operator și Utilizator; Prelucrarea datelor cu caracter personal- orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea. II. Scopurile în care se face prelucrarea datelor cu caracter personal pot fi: evidentă și executarea oricor contracte/documente semnate între Operator și Utilizator, reclama, marketing (direct), publicitate, loteri publicitare, statistica, colectare debite/recuperare creante, rapoartă către societățile din grup și/sau către autoritățile de supraveghere din România și/sau strainatate, managementul portofoliului și al riscului, supraveghere video, prevenirea fraudelor și spalării banilor, combaterea finanțării terorismului, furnizarea de servicii și produse de comunicații electronice și promovarea acestora în orice medii inclusiv pe baza datelor cu caracter personal furnizate de Utilizator, trimitere de comunicari, evaluarea comportamentului Utilizatorului în mediile online, inclusiv în baza datelor cu caracter personal furnizate, testare, dezvoltare, utilizare de noi servicii și produse inclusiv din aria comunicatorilor electronice, întocmirea de registre ale abonatiilor, stocare de baze de date în România și/sau în strainatate, realizarea oricor cerințe privind activitatea Operatorului și/sau interesele sale de afaceri. III. Persoanele vizate sunt: Utilizatorul, imputernicitul acestuia și orice alte persoane fizice ale caror date cu caracter personal ajung în orice mod la Operator, pe durata relației contractuale dintre Operator și Utilizator. Utilizatorul îi garantează Operatorului faptul că a obținut în prealabil acordul expres și neechivoc pentru prelucrare al celorlalte persoane fizice ale caror date cu caracter personal devin disponibile Operatorului, Operatorul fiind exonerat de orice răspundere și de plata unor compensații, despăgubiri în acest sens. IV. Destinatarii datelor pot fi: persoanele vizate, reprezentanții persoanei vizate, autoritățile și instituțiile publice (oricare ar fi denumirea) din România și/sau strainatate, potrivit legii, instanțele judecătorești și/sau arbitrale din România și/sau strainatate, potrivit legii, angajații, colaboratorii Operatorului din România și/sau strainatate, societăți de colectare a debitorilor ori de recuperare create din România și/sau din strainatate, orice alt partener contractual/necontractual al Operatorului din România și/sau din strainatate, inclusiv imputernicitii Operatorului din România și/sau din strainatate. V. Perioada estimată pentru prelucrarea datelor cu caracter personal V.1. Operatorul va efectua prelucrarea datelor cu caracter personal, pentru realizarea scopurilor evidentiate la art. II, pe durata derulării contractelor semnate cu Utilizatorul, plus o perioadă de 7 ani, pentru desfasurarea activității curente a Operatorului/ realizarea intereselor legitime ale Operatorului, cu excepția cazurilor cand prin lege se prevede alt termen, caz în care se va aplica acel termen. V.2. Datele de trafic sunt prelucrate pe durata contractelor semnate cu Utilizatorul, cat si pe o durata de 3 ani de la data incetarii acestora, cu exceptia situatiilor cand legea prevede un alt termen, caz în care se va aplica acel termen. VI. Transferul de date cu caracter personal în strainatate. V.1. Operatorul va putea transfera date cu caracter personal și în afara României/UE și în Zona Economică Europeană, ca urmare sau în scopurile arătate la art. II ori pentru executarea unui contract încheiat între persoanele vizate și Operator sau pentru încheierea ori executarea unui contract încheiat ori ce se va încheia, în interesul persoanelor vizate, între Operator și un tert. V.1.2. Prevederile art. V.1. se aplica corespunzător și datelor de trafic ale Utilizatorului și datelor de localizare, altele decât datele de trafic, care îl privesc pe Utilizator. VII. Drepturile acordate persoanelor vizate. Conform legislației aplicabile, persoanele vizate beneficiază de dreptul de acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție (aceste trei drepturi putând fi exercitate prin cerere scrisă, datată și semnată, înaintată Operatorului de persoanele vizate, alături de copia actului de identitate, la adresa Operatorului din prezenta Declarație), dreptul la informare, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției. VIII. Operațiuni speciale. VIII.1. Operatorul poate prelucra: (i) următoarele date de trafic: durata apelurilor telefonice, volumul de trafic de date, data și ora apelului, rețeaua de origine sau de terminare a apelului, numărul de telefon apelat, adresa IP, identificatorul SIM-ului, identificatorul telefonului, momentul conectării la date, identificatorul adaptorului de rețea, poziționarea echipamentului terminal, pentru scopurile facturării abonatiilor și/sau stabilirii obligațiilor de plată pentru interconectare; (ii) datele de trafic arătate la subpt. (i), pentru scopurile comercializării serviciilor sale și/sau furnizării serviciilor cu valoare adăugată, numai în măsura necesară și pe durata necesară comercializării, respectiv furnizării acestor servicii. VIII.2. Operatorul poate prelucra datele de localizare (aria geografică unde s-a efectuat traficul), altele decât cele de trafic în măsura și pe durata necesară unui serviciu cu valoare adăugată, putând fi transmise către un tert aceste date în scopul furnizării serviciului cu valoare adăugată. VIII.3. Operatorul poate înregistra și stoca convorbirile telefonice cu Utilizatorul. IX. Diverse Prin activarea și utilizarea (respectiv introducerea cartelei Digi în telefonul mobil și conectarea la rețeaua Digi Mobil) Utilizatorul își exprima în mod expres și neechivoc consimțământul expres cu privire la prelucrarea de Operator a datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor de trafic și de localizare. De asemenea, Utilizatorul înțelege că poate solicita Operatorului oricând sistarea prelucrării datelor cu caracter personal, a datelor de trafic și a datelor de localizare, prin cerere scrisă, datată și semnată, adresată Operatorului la adresa din prezenta Declarație, acest fapt, cat si exercitarea dreptului de opoziție putand conduce la imposibilitatea furnizării serviciilor și produselor de Operator, cu exonerarea Operatorului de orice răspundere și de plata de compensații, despăgubiri în acest sens.

Documentele care alcătuiesc contractul prin care este furnizat pachetul prepaid Digi Mobil sunt reprezentate de Manualul de utilizare a cartelei Digi, cartela SIM și ambalajul cartelei.

Informațiile prezentate în acest material sunt valabile la data tipării lui. Pentru informații actualizate, vă rugăm accesați www.digiromania.ro. Ediția Mai 2019