

# MANUAL DE UTILIZARE CARTELA DIGI

## 1. Cartela Digi

Cartela Digi furnizată de RCS&RDS S.A. str. Dr.Staicovici nr.75, Forum 2000 Building, Faza I, et.2, sector 5, Bucuresti, înregistrat la Registrul Comerțului sub nr. J40/12278/1994, CUI 5888716 (**Operator**), îți oferă acces imediat la serviciile de comunicații mobile preplătite, odata 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.

NOTA: 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.

Pomește telefonul și tastează codul PIN urmat de tasta OK.

Activarea inițială a cartelei se poate face:

- prin înțirerea 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/asistenta/acoperire-servicii-portabilitate/acoperire-servicii](http://www.digiromania.ro/asistenta/acoperire-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 reîncarci, perioada activă existentă a creditului nu se cumulează cu noua perioadă activă oferită de noua reîncărcare.

### 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 reîncarci.

Creditul poate fi reîncărcat oricând 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](http://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 nou 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, Cipro, 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 reîncărcare sau/si 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, reîncărcarea 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](http://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. Aceasta 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 oricând, 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

Clienții 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, redirectionări a serviciului, comercializarea 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, alta 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-urilor recepționate sau lipsa apelurilor/SMS-urilor de intrare (recepționale); 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. Închiderea 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 încercă 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 rețeaua 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. Asistență 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 oricând 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 apelând \*110# și să alegi 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/asistenta/acoperire-servicii-portabilitate/acoperire-servicii](http://www.digiromania.ro/asistenta/acoperire-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 tehnologia 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 conditii reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio se pot obtine cu respectarea conditiilor prevazute 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 informanțe cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale primind 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 obtinerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor.

i) Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții: a) detinerea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil din oferta RCS & RDS care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate; b) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), prin crearea și utilizarea unui

cont de utilizator specific în cadrul aplicației; c) folosirea aceluși terminal mobil și a unei cartele SIM care să funcționeze în parametri optimi și care să dețină specifițiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate în funcție de tehnologia radio; d) înactivarea oricărui altă 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 desfășoară manifestări la care sunt prezenți mulți utilizatori simultan (competiții sportive, manifestări socio-culturale, etc.); f) realizarea testelor din același loc (aceleși coordonate geografice), evitându-se deplasarea pe durata testului.

ii) Factori care influențează atingerea vitezelor maxime estimate: a) gradul de încărcare a celulei; b) spectrul și tehnologiile radio disponibile în zona respectivă; c) existența unui semnal maxim afișat pe terminalul mobil (prin caracteristicile evidențiate pe ecranul terminalului mobil); d) distanța față de stația de bază; capabilitățile terminalului mobil utilizat; e) atenuarea semnalului radio în spațiul în care se află utilizatorul.

iii) În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorul 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 depusă în punctele de prezentare RCS & RDS ([www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezentar](http://www.digiromania.ro/asistenta/puncte-prezentar)) sau prin e-mail la client@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 desfășura propriile teste și va comunica ori de câte ori este necesar pe parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate. În situația în care se în urma analizei reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a metodologiilor de testare mai-sus menționate - existența diferențelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în creditarea contului utilizatorului cu o valoare proporțională cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea situației, în măsura în care se testează 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. Încuirea cartelei SIM

În cazul în care cartela SIM se strică, aceasta poate fi înlocuită în orice 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 desfășoară o serie de proceduri și activități în scopul asigurării unei bune funcționări a rețelei și serviciilor, inclusiv prin analizarea intensității 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 desfășoară:

activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei, a serverelor și aplicațiilor; măsuri 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 rezervă; măsuri 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 desfășoară:

activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei pe segmentele de interconectare (legături, interfețe, semnalizare); măsuri 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; măsuri 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 rezervelor 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 **"Verifică cartela"** sau **"Introduceți SIM"** sau **"Eroare cartelă"** 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 **"Cartelă USIM blocată"** sau **"Introdu codul PUK"** - înseamnă că ai introdus trei coduri PIN greșite și/sau 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 altă situație 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 telefonie 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](http://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 portal 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 intervenției oricărei disfuncționalități în procesul de activare a serviciului, RCS & RDS va remedia eventualele defecțiuni/ disfuncționalități 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 7/7 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

prefiul de judet);

• **031 400 4401** pentru București

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

• **031 400 4414** pentru București

Acces direct: în punctele de prezentă RCS & RDS din localitatea dumneavoastră, de luni până vineri în intervalul orar 09.00 -18.00.

E-mail: [clienti@rcs-rds.ro](mailto:clienti@rcs-rds.ro)

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: [www.digiromania.ro/asistenta/contact](http://www.digiromania.ro/asistenta/contact) la secțiunea serviciului/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, data fiind 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 clienților asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial 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 extracțiunii.

Clienții are 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](mailto:ancom@ancom.org.ro), website: [www.ancom.org.ro](http://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 abonajii / Registrul privind abonajii

Odată cu achiziționarea Cartelei Digi Mobil sau pe parcursul utilizării serviciilor, Beneficiarul poate opta pentru includerea datelor cu caracter personal (nume, prenume, adresă și număr de telefon) în baze de date, în vederea furnizării de servicii de informații privind abonajii sau de registre ale abonajilor, 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 document.

Informațiile prezentate în acest material sunt valabile la data tipării lui. Pentru informații actualizate, vă rugăm accesați [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro).

## 20. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Operatorul prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal conform contractului, iar prelucrarea acestor date este strict legată de produsele și serviciile de care beneficiați de la Compania noastră. Pentru orice actualizare privind prelucrarea datelor cu caracter personal vă rugăm să accesați [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro).

Colectăm și prelucrăm diferite categorii de date personale de la dumneavoastră în calitate de utilizator al Cartelei Digi, ceea ce, în conformitate cu legislația Uniunii Europene privind protecția datelor personale, ne conferă calitatea de Operator de date.

Protecția datelor dumneavoastră cu caracter personal este foarte importantă pentru noi. Prezența secțiunii descrie practica noastră referitoare la prelucrarea datelor dumneavoastră personale ca urmare a achiziționării și utilizării Cartelei Digi.

**Definiții:** În sensul prezentei secțiuni, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații: **"Legislația privind Protecția Datelor"** – toate legile, reglementările, opiniile, instrucțiunile și normele emise de către orice guvern, agentie, autoritate, Grupul de Lucru Art. 29 sau Comitetul European pentru protecția datelor în ceea ce privește prelucrarea Datelor cu Caracter Personal, inclusiv Regulamentul UE privind Protecția Generală a Datelor cu Caracter Personal (UE) nr. 2016/679 ("**Regulamentul**"). Legea 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice. **"Operator"** - persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau orice organism care singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal. **"Date cu Caracter Personal"** – vor avea înțelesul conferit în Legislația privind Protecția Datelor, respectiv orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă ("**Persoana Vizată**"). **"Prelucrare"**, a prelucra – vor avea înțelesul atribuit de Legislația privind Protecția Datelor, respectiv orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

**"Persoana Vizată"** – va avea sensul atribuit de Legislația privind Protecția Datelor și se va referi la persoana fizică ale cărei Date cu Caracter Personal sunt prelucrate.

**Ce date prelucram:**

- Pentru utilizarea serviciului de telefonie mobilă vom prelucra următoarele date: durata apelurilor telefonice, data și ora apelurilor telefonice și/sau a mesajelor text (sms), țara și rețeaua din care s-a efectuat apelul/sms-ul în cazul roaming-ului, numărul de telefon apelat și/sau către care s-a trimis sms-ul, identificatorul SIM-ului, poziționarea echipamentului terminal (telefonul mobil), care, prin coroborarea cu alte date specifice, poate conduce la date de geolocalizare, identificatorul adaptorului de rețea, numărul de telefon de pe care s-a trimis un mesaj text (sms);
- Pentru utilizarea serviciului de internet mobil: adresa IP, volumul traficului de internet, durata sesiunii de acces la internet, data și ora, identificatorul SIM, identificatorul adaptorului de rețea, poziționarea echipamentului terminal (tabletă, telefon mobil, modem, router 3G, 4G) care, prin coroborarea cu alte date specifice, poate conduce la datele de geolocalizare, rețeaua în care s-a efectuat traficul de internet în cazul roaming-ului;
- În cazul în care datele dumneavoastră există deja în evidențele Operatorului (prin contractarea anterioară a altor servicii de la Operator): numele și prenumele dumneavoastră, adresa, ID-ul de client, CNP-ul, numărul de telefon, adresa de e-mail și alte date devenite disponibile.

**Scopurile prelucrării:** Operatorul prelucrează Datele cu Caracter Personal în vederea executării contractului privind utilizarea Cartelei Digi, inclusiv soluționarea eventualelor reclamații, furnizarea de informații către diverse instituții, autorități publice, arhive, recuperare creative, echipamente, soluționarea altor aspecte judiciare derivate din contractul privind utilizarea Cartelei, realizarea de statistici, analize interne, dezvoltare produse și servicii, revizia, asigurarea mentenanței, rețelelor și alte operațiuni similare.

**Termenii prelucrării:** Prelucrarea datelor dumneavoastră este realizată în vederea executării (derulării) contractului la care sunteți parte (Art. 6, alin. 1, lit. b din Regulament), în vederea îndeplinirii unor obligații legale impuse Operatorului (Art. 6, alin. 1, lit. b din Regulament), în vederea realizării unui interes legitim de a exercita și apăra diferite cereri/acțiuni la instanțele de judecată, autorități, instituții publice și alte entități, conform legii și de a evalua activitatea curentă în vederea îmbunătățirii și dezvoltării acesteia, inclusiv furnizarea de oferte personalizate (Art. 6, alin. 1, lit. f din Regulament).

**Perioada de stocare a datelor:** Criteriile utilizate pentru a stabili perioada de stocare a datelor cu caracter personal sunt determinate de normele în vigoare referitoare la prelucrările de date în domeniul telecomunicațiilor și al comunicațiilor electronice și de durata contractului privind utilizarea Cartelei Digi (care coincide cu perioada de utilizare a Cartelei) și o durată necesară pentru protejerea drepturilor Operatorului (legislația aplicabilă și termenii de prescripție a drepturilor la acțiune).

**Destinatarii sau categoriile de destinatari ai prelucrării datelor cu caracter personal (voce mobilă și internet mobil)** În anumite situații, și doar pentru îndeplinirea scopului, putem dezvălui Datele cu Caracter Personal către societăți specializate în furnizarea de servicii de revizie, mentenanță și alte operațiuni similare, societăților din grupul Digi și/sau instanțelor de judecată, organe de arbitraj, profesioniști în aria insolvenței și falimentului, executori judecătorești, societăți de recuperare creativel/debite, avocați, traducători, experți, mediatori, instituții de credit, instituții publice sau auditori. Destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le punem la dispoziție Datele cu Caracter Personal conform specificațiilor de mai sus, sunt limitate (prin Legislație și prin contractele pe care le încheiem cu aceștia, contracte încheiate conform Regulamentului) cu privire la modul în care pot folosi Datele cu Caracter Personal în scopurile specifice și identificate de noi. Operatorul nu transferă Datele cu Caracter Personal în afara Uniunii Europene și Spațiului Economic European.

**Conform Legislației vă bucurați de următoarele drepturi:** Dreptul de acces la datele cu caracter personal stocate, dreptul la rectificarea și ștergerea a datelor cu caracter personal, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, dreptul de a retrage oricând consimțământul (în situația în care prelucrarea se bazează pe consimțământ), dreptul de a depune plângere în fața autorității de supraveghere și/sau de a vă adresa instanțelor de judecată. Prezența secțiunii se completează cu Nota de Informare aferentă utilizării cartelelor preplătite, notă disponibilă pe [www.digiromania.ro](http://www.digiromania.ro) (disponibilă în secțiunea dedicată protecției datelor) și cu alte politici referitoare la prelucrarea datelor și/sau cu politici referitoare la utilizarea Cartelei Digi și/sau a serviciilor furnizate de către Operator.

Documentele care alcătuiesc contractul prin care este furnizat pachetul prepaid Digi Mobil sunt reprezentate de manualul de utilizare al 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](http://www.digiromania.ro). Ediția Mai 2019