

## Anexa 2. Extras din tarifele Digi Romania

### A.1. Tarife valabile în rețeaua de telefonie fixă și mobilă Digi Romania:

A.1.1. Tarife în rețeaua de telefonie fixă și mobilă Digi Romania valabile numai pentru serviciile Digi Tel Conect si Digi SIP furnizate conform secțiunii III din contract după depășirea minutelor incluse în abonament:

Destinație**	Abonamente Digi Tel Conect, Digi Tel Conect Grup		Abonamente Digi SIP Trunk	Abonamente Digi SIP Corporate
	Tarif (Euro/minut)*	Tarif (Euro/sms)*	Tarif (Euro/minut)*	Tarif (Euro/minut)*
Rețeaua Digi Romania - fixă și mobilă	0.00 (nelimitat)	0.00 (nelimitat)	0.00 (nelimitat)	0.00 (nelimitat)
Alte rețele naționale de telefonie fixă	0.00 (nelimitat) <sup>1</sup>	-	0.005	0.00 (nelimitat)
Alte rețelele naționale de telefonie mobilă	0.01	0.01	0.01	0.01
Rețele fixe din UE****, SUA și Canada	0.01	-	0.01	0.01

<sup>1</sup> În cazul abonamentului Digi Tel Conect 1, după consumarea celor 100 de minute incluse către alte rețele naționale de telefonie fixă, se aplică un tarif de 0.005 Euro/minut.

A.1.2. Tarife în rețeaua de telefonie fixă și mobilă Digi Romania valabile numai pentru serviciile Digi Mobil Optim furnizate conform secțiunii III din contract după depășirea minutelor incluse în abonamentele Digi Mobil Optim:

Destinație**	Tarif apel (Eur, fara TVA)*	Tarif SMS (Eur, fara TVA)*
Rețeaua Digi Romania - fixă și mobilă	0.00	0.00
Alte rețele naționale de telefonie fixă	0.005	-
Alte rețelele naționale de telefonie mobilă	0.01	0.01
Rețele fixe din UE****, SUA și Canada	0.01	0.01

Tariful aplicabil serviciului Digi Mobil Business Nelimitat furnizat conform secțiunii III din contract pentru transmitere SMS către alte rețele mobile naționale este de 0.01 euro / SMS, fara TVA.

Nota: Un mesaj scris (SMS) care poate fi transmis sau recepționat este alcătuit din 160 de caractere. Sunt considerate caractere și semnele de punctuație și spațiile libere, precum și utilizarea simbolurilor speciale și a diacriticelor. În funcție de specificațiile telefonului mobil, pot fi trimise mesaje ce depășesc numărul de caractere prevăzut, urmând ca SMS-ul să fie fragmentat și expedit prin mesaje diferite, fiecare având o lungime de cel mult 70 de caractere, care vor fi tarificate individual, dacă este cazul.

A.1.3. Tarife valabile pentru apeluri și sms-uri către rețele mobile internațional, după consumarea minutelor incluse în abonament:

Destinație**	Tarif apel (Euro/minut)*	Tarif sms (Euro/sms)*
Rețelele de telefonie mobilă Digi Mobil Italia, Digi Mobil Spania	0.01	0.04
Principalele rețele de telefonie fixă din alte state ale U.E. și Moldova.	0.01	-
Principalele rețele de telefonie fixă și mobilă din S.U.A. și Canada.	0.01	0.07
Principalele rețele de telefonie mobilă din Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Republica Ceha, Germania, Danemarca, Grecia, Spania, Franța, Ungaria, Irlanda, Italia, Malta, Polonia, Portugalia, Suedia, Marea Britanie, Olanda, Norvegia, Moldova.	0.012	0.06
Principalele rețele de telefonie mobilă din Lituania, Estonia, Islanda, Luxemburg, Finlanda, Slovacia, Slovenia, Croatia, Letonia	0.02	0.06
Principalele rețele de telefonie mobilă din Liechtenstein, Elveția	0.04	0.06

Pentru și în numele Digi  
Romania  
Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Pentru și în numele Beneficiarului  
Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

#### A.1.4. Serviciul de Roaming

La nivelul Spatiului Economic European serviciul de roaming este furnizat in conformitate cu prevederile Regulamentului (U.E). nr. 612/2022 privind roamingului in retelele publice de comunicatii mobile in interiorul Uniunii, prin aplicarea principiului "in roaming, ca acasa" („roam like at home”). Acest lucru presupune tarifarea serviciului in mod similar modului de tarifare aplicat la nivel national pentru utilizarea serviciilor de voce, SMS si date mobile in afara propriei retele, cu aplicarea unor limite si conditii specifice unei politici de utilizare rezonabile, evidentiata mai jos in prezentul act. Dupa consumarea resurselor disponibile, conform planurilor tarifare nationale sau prevederilor Regulamentului (U.E). nr. 612/2022, Beneficiarul va achita tarifele aplicabile la nivel national pentru utilizarea serviciilor in afara propriei retele (voce, SMS si date).

Pentru a asigura cerinta esentiala a serviciului de roaming, respectiv asigurarea conectivitatii si in afara Romaniei , in mod ocazional, in cadrul unor diverse deplasari sau calatorii, furnizarea serviciului de roaming la nivelul Spatiului Economic European se va realiza cu aplicarea unei politici de utilizare rezonabile a serviciului. In cazul in care utilizarea serviciilor de roaming se realizeaza cu depasirea limitelor stabilite prin politica de utilizare rezonabila (utilizarea excesivă, abuzivă sau anormală) la tarifele standard nationale vor fi adaugate urmatoarele suprataxe reglementate prin Regulamentului (U.E). nr. 612/2022:

#### Suprataxe servicii de voce,mesaje scrise (SMS) si date mobile:

Apel efectuat (EURO / minut, fara TVA)	Apel primit (EURO / minut, fara TVA)	SMS efectuat (EURO / SMS, fara TVA)	Internet mobil (EURO / MB consumat fara TVA)
0.022	0.0055	0.004	0.00075

#### Politica de utilizare rezonabila:

Volumul de internet pe mobil care poate fi utilizat in roaming in Spatiul Economic European se determina dupa urmatoarea formula, rezultatul fiind exprimat in Gigabyte (GB):  $2 \times \text{Pretul lunar al abonamentului (Euro, fara TVA)} / 1,55$ .

Volumul de internet mobil disponibil pentru fiecare abonament din oferta comerciala poate fi consultat la <https://www.digiro.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming> sau prin apelarea serviciului de relatii cu clientii.

La depasirea acestei limite Digi Romania va notifica Beneficiarul cu privire la depasirea volumului de internet inclus si va aplica tariful standard pentru serviciul de internet mobil, la care se adauga contravaloarea suprataxei.

Pentru a stabili daca un beneficiar utilizeaza in mod excesiv, abuziv sau anormal serviciile reglementate in roaming, vor fi utilizati urmasorii indicatori obiectivi care includ masuri prin care se poate determina daca beneficiarii serviciilor Digi Romania inregistreaza un consum de roaming mai mare decat consumul national sau o prezenta la nivel national mai redusa decat in alte state din cadrul Spatiului Economic European:

a) Indicatori privind prezenta fizica (utilizarea unei cartele SIM) si consumul (traficul de voce, SMS sau internet) inregistrat pe o cartela SIM, in mod cumulat pentru o perioada de cel putin 4 (patru) luni.

Va fi considerata utilizare abuziva a serviciilor daca pe o durata de 4 luni s-ar inregistra:

- un consum de servicii in roaming, pentru fiecare tip de serviciu (SMS, voce, internet) mai mare decat consumul la nivel national; sau
  - conectarea cartelei SIM preponderent in roaming, fata de conectarea la nivel national.
- b) O perioada lunga de inactivitate a unei cartele SIM, asociata unei utilizari preponderente sau chiar exclusiv in roaming;
- c) Cumpararea si utilizarea succesiva in roaming a mai multor cartele SIM de catre acelasi client.

Daca pe parcursul perioadei de monitorizare de 4 luni si in baza indicatorilor obiectivi mentionati ar rezulta ca beneficiarul inregistreaza un consum preponderant in roaming sau prezenta preponderenta in tarile SEE, Digi Romania este indreptatit sa considere ca serviciul de roaming este utilizat in mod abuziv sau anormal.

In acest caz Beneficiarul va fi notificat cu privire la utilizarea abuziva sau anormala a serviciului de roaming iar in lipsa unei modificari a consumului (in sensul in care consumul ori prezenta nationala sa prevaleze fata de consumul/prezenta in roaming) sau in lipsa transmiterii dovezilor prin care Beneficiarul ar demonstra ca foloseste serviciile de roaming pentru calatorii periodice in SEE, in termen de 14 zile de la data notificarii, Digi Romania va aplica suprataxele mentionate pentru cartela SIM in cauza si va putea suspenda furnizarea serviciului aferent cartelei SIM.

Oricand, pe parcursul executarii contractului, Digi Romania are dreptul sa solicite Beneficiarului documente justificative pentru a putea face dovada rezidentei sale in Romania sau a legaturilor stabile cu Romania. Neprezentarea sau refuzul de prezenta aceste documente va conduce la suspendarea serviciilor de roaming la nivelul Spatiului Economic European.

Pentru și în numele Digi  
Romania

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Pentru și în numele Beneficiarului

Numere:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Editia V Rev.3.4

**Beneficii si tarife\* apeluri / SMS-uri initiate si primite in Roaming, internet mobil in Roaming:**

Abonament	Minute incluse pentru apeluri locale, catre Romania si catre alte tari SEE**	Tarife aplicate dupa depasirea minutelor incluse in abonament*** (Euro/min, fara TVA)	Tarif aplicat dupa depasirea cantitatii de trafic de date incluse in abonament (Euro / MB, fara TVA)	Apeluri catre Marea Britanie (Euro / min, fara TVA)	Apeluri internationale catre destinatii non-SEE (Euro / min, fara TVA)	Apeluri catre destinatii speciale (Euro / min, fara TVA)	Apeluri catre retele satelit (Euro / min, fara TVA)	Apeluri primite / SMS-uri primite (Euro, fara TVA)	SMS transmis (Euro, fara TVA)
Digi Mobil Optim	200	tarif national, in conditiile respectarii politicii de utilizare rezonabila a serviciului.		0.0168	0.7563	3	15	0	0.01
Digi Mobil Optim	300								
Digi Mobil Business Nelimitat	Nelimitat								

**Note:**

\* Tarifele nu includ TVA si NU sunt valabile in cazul apelarii sau transmiterii de mesaje tip SMS catre servicii cu valoare adaugata sau numere cu tarif special.

Apelurile catre numere geografice de 6 cifre (de exemplu 0219xxx, 03AB9xx) sau de 4 cifre (de exemplu 1958), catre servicii cu valoare adaugata sau catre numere cu tarif special nu sunt deduse din apelurile gratuite incluse in abonamente. Aceste apeluri si mesaje se tarifeaza in mod distinct, nefiind deduse din apelurile incluse sau nelimitate si vor fi facturate conform tarifulor din oferta Digi Romania in vigoare, tarifele acestora fiind, de regula, mai mari decat tarifele pentru apelurile si mesajele in retea /nationale sau internationale.

Tarifele se aplica pentru roaming in tarile SEE: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Ungaria, Insulele Canare, Insulele Azore, Insula Madeira, Insula Martinica, Guiana Franceza, Guadelupa, Reunion, Croatia, Norvegia, Islanda, Lichtenstein, Africa: Mayotte.

Tarifele pentru apeluri in roaming, tarifele pentru apeluri in alte retele si pentru transmiterea de mesaje tip SMS catre alte retele mobile, precum si lista principalelor retele fixe/mobile din statele UE, SUA si Canada vor putea fi consultate de catre Beneficiar la adresa de internet [www.digiro.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale](http://www.digiro.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale) sau prin apelarea serviciului de relatii cu clientii.

Tarifele pot varia in fiecare tara in functie de retelele de telefonie fixa si mobila cu care Digi Romania are încheiate acorduri de interconectare.

Apelurile catre anumite destinatii pot fi restrictionate si vor fi permise numai daca sunt indeplinite conditiile stabilite de Digi Romania, inclusiv constituirea unei garantii potrivit clauzelor contractuale.

\*\* Minutele incluse in abonament se consuma atat pentru apeluri initiate de pe teritoriul Romaniei, cat si pentru apeluri initiate in Roaming in SEE.

\*\*\* Cantitatea de trafic inclusa este disponibila strict in Roaming in SEE. In facturarea traficului de internet mobil in roaming, unitatea de taxare folosita este de 1 KByte.

Disponibilitatea serviciului de internet mobil in alte tari si tarifele specifice vor putea fi consultate de catre Beneficiar la adresa de internet [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro) sau prin apelarea serviciului de relatii cu clientii. Tarifele sunt valabile pentru rețelele de telefonie mobilă cu care Digi Romania are încheiate acorduri de interconectare.

Serviciul de date in roaming poate fi consumat in limita a 50 EUR (fara TVA). La atingerea unui prag de 80% din aceasta valoare Beneficiarul va fi anuntat prin intermediul unui SMS, informare care va fi transmisa si in momentul in care a fost atinsa limita maxima a plafonului de 50 EUR. In acest moment accesul la internet in roaming va fi blocat. Beneficiarul avand posibilitatea de reactivare a serviciului potrivit regulilor transmise in mesajul prin care a fost notificata atingerea limitei maxime. In cazul in care consumul inregistrat intr-o perioada lunara de facturare depaseste limita de 100 EUR, Beneficiarul va fi anuntat prin intermediul unui SMS, serviciul urmand sa fie sistat, cu exceptia cazului cand Beneficiarul solicita furnizarea in continuare a serviciului potrivit regulilor transmise prin mesajul de notificare.

Digi Romania intreprinde toate diligentele necesare la nivelul Spatiului Economic European pentru a putea asigura un nivel de calitate a serviciilor similar celui realizat la nivel national. Calitatea serviciilor de roaming in afara tarii de origine poate fi afectata insa de o serie de factori in afara controlului Digi Romania, cu titlu exemplificativ putem mentiona: generatia de tehnologie utilizata, gradul de acoperire a rețelelor operatorilor externi, nivelul de semnal existent, gradul de incarcare a rețelelor, capacitatile disponibile, etc.

Acesti factori influenteaza caracteristicile serviciilor, inclusiv vitezele de incarcare si descarcare a datelor, putand afecta serviciile si aplicatiile utilizate in roaming.

**Pentru și în numele Digi Romania**

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

**Pentru și în numele Beneficiarului**

Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Ediția V Rev.3.4

Retele de telefonie fixa in care sunt disponibile minutele incluse sau nelimitate:

Austria (A1 Telekom Austria) Belgia (Belgacom), Bulgaria (Vivacom (BTC), Mobiltel, Cosmo Bulgaria Mobile, Bliizzo Media and Broadband), Cipru (CYTA, PRIMETEL, CABLENET, MTN FIXED, Croatia (HT, Optima Telekom, VIPnet, H1 Telekom), Republica Ceha (Telefónica Czech Republic, a.s., GTS Czech s.r.o., UPC Česká republika, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s.), Danemarca (TDC), Germania (Telekom Deutschland GmbH), Estonia (Elion, Starman, Elisa, STV), Finlanda (Elisa Oyj, DNA Oy, TeliaSonera Finland Oyj, Etelä-Satakunnan Puhelin, Ålands Telefonandelslag), Grecia (OTE), Spania (TELEFÓNICA, ONO, VODAFONE, JAZZTEL, ORANGE) Franta (Orange), Italia (Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TeleTu S.p.A.), Lituania (TEO LT, AB, UAB "CSC Telecom", AB "Lietuvos geležinkeliai", UAB "Cgates"), Luxembourg (EPTelvetia, Swisscom), Islanda ( Siminn, Vodafone), Olanda (KPN, Ziggo, UPC, Tele2), Norvegia (Telenor, Ventelo, Tele2, Telio), Malta (GO plc, Vodafone, Melita plc, Ozone, SIS), Polonia (TP SA, NETIA, Multimedia PK S.A., Multimedia PK - Południe S.A, TK Telekom), Slovacia (Slovak Telekom, Orange, Swan, UPC), Portugalia (PTC, ZON, Optimus, Cabovisão), Suedia (TeliaSonera), Marea Britanie (BT, TalkTalk, Virgin Media, Vodafone, Sky), USA (ACN Inc., AT&T, Blue Casa Communications, CenturyLink, Cincinnati Bell, Excel Communications, Fairpoint Communications, Frontier Communications, Integra Telecom, Pac-West Telecomm, Qwest Communications (Qwest), Verizon Communications, Windstream Communications).

Retele de telefonie mobila in care sunt disponibile minutele incluse sau nelimitate:

Austria (T-Mobile), Belgia (Orange, Proximus) Bulgaria (Mobiltel, Cosmo Bulgaria Mobile, BTC), Cipru (Primetel PLC, MTN, CYTA), Republica Ceha (T-Mobile, O2 Czech Republic a.s., Vodafone), Germania (Vodafone), Danemarca (TDC, Telia, Telenor, Hi3G), Estonia (AS EMT, Elisa Eesti AS, Tele2 Eesti AS), Grecia (Vodafone, Wind), Spania (Digi Mobil Spania), Franta ( SFR, Free Mobile), Irlanda (Hutchinson 3G Ireland, Meteor, Vodafone Ireland), Islanda (Siminn, Vodafone, Nova, Tal), Italia (Digi Mobil Italia), Lituania (Tele2, Omnitel, Bitė Lietuva), Luxembourg (EPT, Tango, Orange), Malta (Go plc, Melita plc, Vodafone), Polonia (T-Mobile Polska S.A., Polkomtel sp. z o.o., Orange Polska S.A., P4. sp. z o.o.), Portugalia (MEO (ex-TMN), VODAFONE, NOS (ex-OPTIMUS+ZON), Suedia (TeliaSonera, Tele2, Telenor, Hi3G), Marea Britanie (EE), Olanda (KPN, Vodafone, T-Mobile).

## A.2. Cost lunar și minute incluse in functie de tipul de abonament aferente serviciului de telefonie fixa.

### A.2.1. Telefonie Fixa Business DigiTel Conect

Nume serviciu	Abonament lunar (EURO, fara TVA)	Nr. maxim linii fixe	Beneficii	
			Minute in Digi fix si mobil, alte retele fixe nationale	Minute in retele mobile nationale
Digi Tel Conect 1	1	1	Nelimitat catre Digi fix si mobil 100 minute catre alte retele fixe nationale	0
Digi Tel Conect 2	2	1	Nelimitat	100
Digi Tel Conect Grup 5	5	4		200
Digi Tel Conect Grup 10	10	9		450
Digi Tel Conect Grup 15	15	14		700
Digi Tel Conect Grup 20	20	19		900
Digi Tel Conect Grup 25	25	24		1200
Digi Tel Conect Grup 30	30	29		1400

Minutele incluse in abonament pot fi folosite in comun de toate numerele telefonice contractate pe aceasta oferta.

Valoarea pachetului se va factura lunar indiferent daca minutele incluse se consuma sau nu. Minutele incluse nu se reporteaza de la o luna la alta.

Taxarea se face la 60 secunde.

### A.2.2. Digi SIP

Denumire Pachete telefonie fixa	Minute nationale incluse			Numar de canale de voce incluse
	Digi Romania	Alte retele fixe	Alte retele mobile	
Digi SIP Trunk	nelimitat	0	0	5
Digi SIP Share*	-	-	-	1
Digi SIP Corporate	nelimitat	nelimitat	1000	30
Digi SIP Share Trunk**	-	-	-	10

Taxarea se face la 60 secunde. Minutele incluse nu se reporteaza de la o luna la alta.

\* Digi SIP Share se poate contracta doar in asociere cu abonamentul Digi SIP Trunk.

\*\* Digi SIP Share Trunk se poate contracta doar in asociere cu abonamentul Digi SIP Corporate.

Pentru și în numele Digi  
Romania

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Ediția V Rev.3.4

In cazul in care serviciul de telefonie este furnizat prin intermediul unei centrale telefonice cu protocol SIP instalata de catre Digi Romania, Beneficiarul are obligatia sa asigure:

- pe de o parte, masurile de securizare fizica, atat in incaperea cat si in imobilul in care este amplasata centrala, 24/24, 7/7, pentru a preveni orice interventie neautorizata asupra acesteia precum si instruirea corespunzatoare a personalului propriu care are acces la centrala;
- pe de alta parte, masuri de securizare software pentru a evita alterarea managementului IP al centralei, masurile mai-sus mentionate fiind necesare in scopul eliminarii oricarei posibilitati de interventie asupra centralei de natura sa genereze trafic prejudiciabil pentru Beneficiar, Digi Romania fiind exonerat de orice raspundere in situatia aparitiei unei interventii neautorizate si inregistrarii de catre Beneficiar a unui trafic fraudulos.

### A.3. Cost lunar și minute incluse\* in functie de tipul de abonament aferente serviciului de telefonie mobila – servicii individuale.

Tip Abonament	Tarif lunar (Euro, fara TVA)	Minute incluse in Digi Romania	Minute incluse in alte retele**
Digi Mobil Optim 2	1.68	Nelimitat	200
Digi Mobil Optim 3	2.52	Nelimitat	300
Digi Mobil Business Nelimitat*	14	Nelimitat	Nelimitat

Internet mobil aferent pachetului	Trafic inclus	Viteza maxima estimata de transfer al datelor***						Limitare viteza de acces***
		Retea 4G (2100 MHz, FDD)		Retea 4G (2600 MHz, TDD)		Retea 5G (3600 MHz, TDD)		Retea 4G / 5G
		Down-load	Upload	Down-load	Upload	Down-load	Upload	
Digi Mobil Optim 2	Nelimitat	75 Mbps	21 Mbps	100 Mbps	10 Mbps	600 Mbps	40 Mbps	75 GB
Digi Mobil Optim 3	Nelimitat							200 GB
Digi Mobil Business Nelimitat*	Nelimitat							

**Viteza maxima estimata de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în conditii reale. Vitezele nu pot fi garantate si se pot obtine cu respectarea conditiilor mentionate in cuprinsul prezentei anexe.

**Viteza promovata de transfer al datelor** reprezinta rata de transfer al datelor pe care Digi Romania o utilizează in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor de internet mobil. Aceasta viteza este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor.

\* Serviciul de telefonie este destinat persoanelor juridice pentru activitatile curente ale acestora pentru care serviciul de telefonie reprezinta un accesoriu si nu o resursa principala, potrivit nevoilor obisnuite de comunicare; nu poate fi utilizat pentru activitati de tip de call center, vanzari de produse sau servicii prin telefon, sondaje sau orice alte activitati care presupun realizarea unui volum mare de apeluri. In cazul abonamentului Digi Mobil Business Nelimitat se va considera drept utilizare abuziva si va fi sanctionata prin suspendarea serviciului aparitia oricareia din urmatoarele conditii manifestata la nivelul unuia sau mai multor SIM-uri (numere de telefon):

- traficul de voce efectuat este de 6 ori mai mare decat traficul primit;
- traficul de voce efectuat catre alti operatori este de minim 4 ori mai mare decat traficul efectuat in reseaua Digi;
- traficul de voce in retea sau catre alti operatori nationali depaseste 5000 minute pe luna;
- traficul de voce catre retele internationale depaseste 1000 minute pe luna.

\*\*Minutele incluse "in alte retele" sau minutele nelimitate "in alte retele" se pot utiliza pentru apeluri catre retelele fixe si mobile nationale, principalele retele de telefonie fixa din statele UE, principalele retele de telefonie mobila din Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Danemarca, Estonia, Franta, Germania, Grecia, Ungaria, Italia, Irlanda, Luxemburg, Lituania, Malta, Polonia, Portugalia, Spania, Islanda, Suedia, Marea Britanie precum si catre principalele retele de telefonie fixa si mobila din SUA si Canada.

Minutele incluse "in alte retele" sau minutele nelimitate "in alte retele" nu pot fi consumate in roaming international. Informatii suplimentare cu privire la tariful aplicabil destinatiei internationale apelate pot fi obtinute prin accesarea paginii web: [www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale](http://www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale). Minutele neutilizate nu se reporteaza. Apelurile si mesajele catre servicii/numere speciale din aceste retele sau catre alte destinatii ori transmiterea de mesaje scrise si efectuarea traficului de internet mobil se tarifeaza in mod distinct, potrivit tarifelor din prezenta anexa si a informatiilor disponibile la [www.digi.ro](http://www.digi.ro), de asemenea apelarea unor asemenea servicii/numere destinatii putand fi restrictionata.

Convorbirile si mesajele nelimitate in reseaua Digi Romania si in alte retele sunt destinate exclusiv utilizarii obisnuite de catre Beneficiar a serviciului de telefonie, potrivit nevoilor normale de comunicare, orice utilizare abuziva, frauduloasa sau cu rea credinta a serviciilor va da dreptul Digi Romania sa suspende sau sa intrerupa furnizarea serviciilor potrivit conditiilor din prezenta anexa si din contractul incheiat.

Minutele incluse sau minutele nelimitate in principalele retele internationale fixe sau mobile nu pot fi consumate pentru apelarea numerelor portate din aceste retele in alte retele de telefonie fixa sau mobila care nu sunt considerate de catre Digi Romania in categoria retelelor principale, tarifele acestor apeluri putand varia pentru fiecare operator in parte, informatii suplimentare fiind disponibile la [www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale](http://www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale).

**Pentru și în numele Digi Romania**  
Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

**Pentru și în numele Beneficiarului**  
Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024



FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Editia V Rev.3.4

Tariful abonamentului lunar este stabilit în Euro și nu contine TVA. Facturarea, de către Digi Romania, și plata, de către Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face în Lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.

\*\*\* Viteza de acces se va limita lunar pana la 1 Mbps viteza de download si pana la 512 kbps viteza de upload dupa atingerea pragurilor mai sus mentionate. Informatii cu privire la intervalul de timp pentru care se acorda cantitatea de trafic la viteza superioara sunt disponibile in procesul verbal de predare primire a telefonului. Cantitatea de trafic disponibila in retea 4G la viteza superioara poate fi consumata integral in retea 4G. Cantitatea de trafic disponibila in retea 5G la viteza superioara este de pana la 75GB / luna / 200 GB / luna in functie de pachetul achizitionat, cantitate disponibila atat in retea 5G cat si in retea 4G, indiferent de cantitatea de date utilizata in fiecare dintre aceste retele, dar fara a depasi 75 GB in retea 4G.

Serviciul mobil de acces la internet este disponibil exclusiv în aria de acoperire a rețelelor de comunicatii mobile 4G și 5G a Digi Romania (zona geografica in care serviciul este disponibil la momentul semnarii prezentului act sau pe parcursul executarii acestuia), Beneficiarul neputând pretinde daune sau alte despagubiri pentru nefunctionarea serviciului în afara ariei de acoperire a rețelei.

Beneficiarul a luat cunostinta de aria de acoperire a rețelei Digi Romania, asa cum aceasta este disponibila in punctele de prezenta Digi Romania sau pe internet la adresa www.digiro.ro.

### Procedura de masurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil si factorii care influențeaza obtinerea vitezei maxime estimate de transfer a datelor.

(i) *Vitezele maxime estimate disponibile pentru fiecare tehnologie radio sunt influentate si afectate de urmatorii factori:* a) gradul de incarcare si disponibilitatea resurselor celulei, b) perturbari ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, poduri, tuneluri, constructii metalice, geografia solului etc.), c) spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona respective, d) nivelul de putere a semnalului si nivelul de calitate a semnalului; e) distanta fata de statia de baza; f) capabilitatile terminalului mobil utilizat (spre exemplu, procesor cu performante slabe, memorie insuficienta) si limitarile datorate sistemului de operare, teste trebuie sa fie realizate de pe terminale mobile cu sisteme de operare actualizate la zi, g) versiunea browser-ului utilizat - ultimele versiuni de browser-e contin optiuni dedicate pentru facilitarea unor viteze de transfer cat mai bune (de ex. suportul pentru un numar de thread-uri care ruleaza in paralel pentru transferul de date), h) utilizarea programelor antivirus, a unor servere proxy sau aplicatii VPN pe durata realizarii masuratorilor, i) lucrari temporare de mentenanta, dezvoltare sau modificare a rețelelor de comunicatii electronice, j) intervalele orare in care se realizeaza masuratorile (in timpul sau in afara orelor de varf), k) existenta unui trafic pe fundal/in paralel in timpul efectuării masuratorilor si l) realizarea testelor la marginea de acoperire a rețelei (pentru tehnologia si banda de frecventa utilizata la momentul efectuării fiecărui test).

Aplicatia Netograf dedicata terminalelor mobile detecteaza si afiseaza o serie de factori ce pot afecta o masuratoare, in urmatoarele conditii: a) exista mai putin de 200 Mbytes memorie RAM libera, b) gradul de incarcare a bateriei este sub 20% si c) traficul de fundal depaseste 1% din viteza masurata.

ii) *Procedura de masurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil.* Conditii referitoare la terminal: a) toate masuratorile trebuie realizate cu aceeasi cartela SIM si acelasi terminal, prin detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet mobil din oferta Digi Romania care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate si in afara perioadelor de eventuale limitari de viteza de acces (suspendare pentru neplata, atingerea limitelor rezonabile de utilizare conform prevederilor contractuale, etc.); b) terminalul trebuie sa aiba software-ul actualizat la ultima versiune disponibila pentru respectivul terminal; c) terminalul trebuie sa aiba specificatii tehnice ce ii permit sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale rețelei: CAT 12 (3G), CAT 5 (4G), CAT 16 (5G); d) este necesara dezactivarea optiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering); e) este necesara inchiderea tuturor programelor sau aplicatiilor care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.); f) masuratorile trebuie efectuate cu un terminal care sa se fie conectat la retea mobila de date si avand cel putin urmatoarele niveluri de putere a semnalului, respectiv de calitate a semnalului\*:

3G: nivel de putere al semnalului (RSCP) > -85 dBm si calitatea semnalului (energia de chip raportata la densitatea spectral de zgomot EcNo > -10 dbm;

4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) > -90 dBm si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -12,

5G: nivel de putere al semnalului (RSRP) > -90 dBm si un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -12.

\* In cazul terminalelor iPhone masurarea vitezei de acces la internet mobil va fi precedata de verificarea parametrilor de retea, prin tastarea pe terminal a codului \*3001#12345#\* care va genera informatii privind nivelul de putere si de calitate a semnalului.

Toate masuratorile trebuie efectuate in urmatoarele conditii: a) in zone in care tehnologia aferenta vitezei masurate este disponibila; b) realizarea testelor in exteriorul cladirilor, evitandu-se locurile din proximitatea cladirilor inalte care sunt situate la distante apropiate, precum si evitarea spatiilor aglomerate (spre exemplu competitii sportive, manifestatii, concerte etc.); c) in momente in care nu sunt conditii meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vant puternic, furtuna, ninsoare etc.); d) indicatorul grafic al puterii de semnal, afisat pe ecranul terminalului in mod obisnuit, sa indice valoarea maxima; e) testele vor fi realizate evitandu-se deplasarea pe durata acestora.

Pasii pe care trebuie sa ii urmeze un utilizator care doreste masurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil: 1. Sa descarce aplicatia Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS); 2. Sa detina sau sa isi creeze cont pe Netograf; 3. Sa fie conectat/autentificat pe contul Netograf in momentul realizarii masuratorilor; 4. Sa realizeze masuratorile tinand cont de toate conditiile descrise mai sus; 5. Sa efectueze masuratori cel putin 5 zile (dintre care, cel putin o zi de weekend) in decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuand minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi in intervalul orar 23:00-07:00. Masuratorile trebuie efectuate la intervale de minimum o ora distanta intre ele.

Se considera o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate cazul in care cel putin jumatate dintre masuratorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

Pentru și în numele Digi  
Romania

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Tip retea		Download	Upload
3G		1 Mbps	0,5 Mbps
4G	FDD	3 Mbps	0,5 Mbps
	TDD	5 Mbps	0,5 Mbps
5G		50 Mbps	5 Mbps

Beneficiarul a luat cunostinta de aria de acoperire a rețelei Digi Romania, asa cum aceasta este disponibila in punctele de prezenta Digi Romania sau pe internet la adresa [www.digi.ro](http://www.digi.ro) si de faptul ca performantele serviciului mobil de acces la internet sunt conditionate de gradul de incarcare a rețelei Digi Romania, de pozitionarea Beneficiarului la momentul utilizarii serviciului, de tipul de telefon si abonamentul contractat, vitezele de acces nefiind garantate. Aria de acoperire este rezultatul unei aplicatii software, avand caracter de predictibilitate, fiind influentata de conditii externe naturale (forme de relief, fenomene meteorologice etc) sau artificiale (construcții civile, industriale, etc), putand astfel varia in timp fata de forma prezentata, Beneficiarul acceptand aria de acoperire a rețelei cu variatiile respective.

**Nota:**

Rețeaua Digi Mobil este o rețea construita si operata exclusiv in tehnologie 2G (servicii de voce disponibile in banda de frecventa 900 MHz), 4G (TDD 2600 Mhz banda 38 sau FDD 2100 Mhz, banda 1 sau FDD 900 Mhz) si 5G (3600 MHz), astfel incat terminalele folosite de catre clientii Digi Romania trebuie sa fie terminale compatibile 2G / 4G / 5G in aceste benzi de frecventa.

Digi Romania comercializeaza sau pune la dispozitia clientilor sai terminale corespunzatoare, in conditiile afisate pe website-ul propriu si in punctele de vanzare, in limita stocului disponibil, astfel incat acestia sa utilizeze serviciul cu un terminal compatibil cu benzile de frecvente operate de catre Digi Romania. Pentru terminalele care opereaza in alte benzi de frecventa sau alte tipuri de tehnologie, Digi Romania nu asigura functionarea serviciului si a rețelei Digi Mobil, chiar daca este posibil ca, in anumite conditii, acestea sa functioneze in cadrul acordurilor de roaming international.

**Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la viteza de acces la internet mobil. Despagubiri acordate.**

In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza Digi Romania diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii.

Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la finalizarea testelor conform procedurii de masurare a vitezei de transfer In afara de datele de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil) reclamatia va cuprinde vitezele reclamate, tehnologia radio utilizata, locul in care au fost realizate testele (coordonate geografice sau localitate/strada/numar), capturi de ecran care sa arate ca indicatorul grafic al puterii de semnal indica valoarea maxima, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf in format csv sau pdf. Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta Digi Romania ([www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta](http://www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta)) sau prin e-mail la [clienti@digiro.ro](mailto:clienti@digiro.ro). Reclamatiiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre Digi Romania pentru solutionarea reclamatiei.

In situatia in care in urma analizei reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii de masurare a vitezelor de transfer si tinand cont de factorii care afecteaza vitezele maxime de acces- existenta diferentelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer si vitezele rezultate in urma testelor, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente, acordate de la data receptionarii sesizarii si pana la remedierea situatiei. Despagubirile vor fi evidentiate prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare.

Pe parcursul solutionarii reclamatiei Digi Romania va putea desfasura propriile teste si va comunica ori de cate ori este necesar cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.

In cazul in care Clientul inregistreaza diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 de zile consecutive, Clientul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul de acces la internet mobil, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale aplicabile in cazul in care Clientul nu restituie catre Digi Romania bunurile primite in chirie sau custodie.

Daca Clientul inregistreaza nemulțumiri privind modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor Digi Romania, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

**Pentru și în numele Digi Romania**  
Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024

**Pentru și în numele Beneficiarului**  
Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2024

#### A.4. Tarife pentru servicii suplimentare:

Serviciul suplimentar	Tarif Euro/min fara TVA
Numar preferential de telefonie fixa	25 euro/linie
Numerotatie telefonica extinsa (plaja de numerotatie)	10 euro/luna pt 100 numere
Factura detaliata total –tiparita	1 euro / 5 pagini
Factura detaliata total – e-mail	0
Factura detaliata partial – e-mail	0
Eliberare copie factura și anexa la factura	1 euro / 5 pagini
Cost control pentru DigiMobil ( SMS la 700 )	0

Note: Tarifele de mai sus sunt în EURO și nu includ TVA sau alte taxe.

Lista completa de tarife se gaseste la adresa de internet [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro) pusa la dispozitie de catre Digi Romania.

Alte taxe si tarife	Taxa / tarif fara TVA
Taxa reconectare neplata Digi TV Cablu	12.61 Lei
Taxa reconectare la cerere Digi TV Cablu	5.04 Lei
Taxa interventie	33.61 Lei

#### A.5. Tarife si caracteristici ale serviciilor de internet mobil valabile în rețeaua Digi Romania

Serviciu Digi Net Mobil	Tarif lunar per SIM		+ chirie modem de date mobile 4G		Prag limitare viteză de acces 4G
	Cu servicii	Fără servicii	Cu servicii	Fără servicii	
Activ 30	8,40 lei	10,08 lei	4,20 lei	8,40 lei	30 GB
Activ 50	12,61 lei	15,13 lei	4,20 lei	8,40 lei	50 GB
Activ 100	21,01 lei	25,21 lei	4,20 lei	8,40 lei	100 GB
M2M 300	1,68 lei	2,52 lei	fara echipament	fara echipament	300 MB
M2M 5	4,2 lei	5,88 lei	fara echipament	fara echipament	5 GB

Tarifele sunt exprimate in Lei/luna fara TVA.

Serviciul Digi Net Mobil este furnizat Beneficiarului prin livrarea unui SIM de date mobile care poate fi utilizat in echipamentele compatibile ale Beneficiarului pentru a oferi acces la internet mobil in rețeaua 4G Digi pe teritoriul Romaniei, in limitele de acoperire ale acesteia. Serviciul Digi Net Mobil nu poate fi utilizat in roaming international.

Beneficiarul poate contracta un singur pachet Digi Net Mobil + modem de date mobile 4G cu reducere, la pretul din coloana "Cu servicii", per locatie unde exista cel puțin unul dintre serviciile Digi Net, Digi TV, Digi Mobil. Echipamentele de tip modem de date 4G vor fi livrate Beneficiarului in limita stocului disponibil. In situatia in care modemurile de date mobile 4G nu pot fi livrate in termenul dorit de Beneficiar, acesta poate opta pentru livrarea cartelei sim pentru a fi utilizata cu echipamente proprii sau poate renunta la serviciul de internet mobil contractat.

Serviciu	Tehnologie	Viteza maxima estimata de transfer al datelor*	
		Download	Upload
Digi Net Mobil Activ 30 / 50 / 100 M2M 300 / 5	Retea 4G (2600 MHz, TDD)	100 Mbps	10 Mbps
	Retea 4G (2100 MHz, FDD)	75 Mbps	21 Mbps

Traficul inclus este nelimitat.

**Viteza maxima estimata de transfer al datelor** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în conditii reale. Vitezele nu pot fi garantate si se pot obtine cu respectarea conditiilor mentionate in cuprinsul prezentei anexe.

**Viteza promovata de transfer al datelor** reprezinta rata de transfer al datelor pe care Digi Romania o utilizează în informările cu scop comercial, in

**Pentru și în numele Digi Romania**  
Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

**Pentru și în numele Beneficiarului**  
Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024



FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Ediția V Rev.3.4

promovarea ofertelor de internet mobil. Aceasta viteză este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.

\* La fiecare 30 de zile, viteza de acces se va limita până la 1 Mbps viteză de download și până la 512 kbps viteză de upload după atingerea pragului de trafic consumat. Viteza maximă estimată de transfer al datelor este determinată de tipul echipamentului terminal utilizat/primit de beneficiar și de dezvoltarea rețelei 4G Digi Mobil. Harta cu acoperirea serviciului Digi Net Mobil este disponibilă pe materialele de promovare din punctele de prezentare Digi Romania sau pe site-ul [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro). Cantitatea de trafic disponibilă în rețeaua 4G la viteza superioară poate fi consumată integral în rețeaua. Informații cu privire la intervalul de timp pentru care se acordă cantitatea de trafic la viteza superioară sunt disponibile în procesul-verbal de predare primire a echipamentelor de comunicații prin intermediul cărora serviciul Digi Net Mobil este utilizat.

În ceea ce privește procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil și factorii care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer a datelor, precum și procedura de soluționare a reclamațiilor cu privire la viteza de acces la internet mobil, vă rugăm să consultați punctul A.3 de mai sus.

Nota:

Rețeaua Digi Mobil este o rețea construită și operată exclusiv în tehnologie 2G (servicii de voce disponibile în banda de frecvență 900 MHz), 4G (TDD 2600 Mhz banda 38 sau FDD 2100 Mhz, banda 1 sau FDD 900 Mhz) și 5G (3600 MHz), astfel încât terminalele folosite de către clienții Digi Romania trebuie să fie terminale compatibile 2G / 4G / 5G în aceste benzi de frecvență.

#### A.6. Caracteristici ale serviciului de internet Acces

Tip Serviciu DigiNet Business*   Tehnologie	Viteza maximă de transfer al datelor		Viteza minimă de transfer al datelor		Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Acces 1000   FTTH/FTTB	940 Mbps	450 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	850 Mbps	400 Mbps
Acces 500   FTTH/FTTB	500 Mbps	250 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	450 Mbps	350 Mbps
Acces 100   FTTB	95 Mbps	95 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	80 Mbps	40 Mbps
Acces Rural   FTTH	940 Mbps	250 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	850 Mbps	250 Mbps
Acces Rural   FTTB	95 Mbps	95 Mbps	50 Mbps	25 Mbps	80 Mbps	40 Mbps
Acces Rural   EOC	45 Mbps	20 Mbps	15 Mbps	10 Mbps	40 Mbps	20 Mbps

**Viteza maximă de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

**Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

**Viteza minimă de transfer al datelor** reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz.

**Viteza promovată de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale.

Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

**Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix și condiții prealabile necesare pentru obținerea vitezei minime de transfer al datelor, vitezei maxime de transfer al datelor și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal.**

A. Viteza minimă de transfer al datelor, viteza maximă de transfer al datelor și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții ("**Condiții prealabile**"): (i) deținerea sau achiziționarea unui serviciu de internet fix din oferta Digi Romania care poate asigura accesul la viteza maximă de transfer și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal; (ii) conexiune prin cablu Ethernet; (iii) oprirea serviciului Wi-Fi; (iv) utilizarea unui singur PC; (v) oprirea oricărui altor programe sau aplicații care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vi) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (vii) inexistența unor incidente în rețea cauzate de terți sau datorate lucrărilor de mentenanță în rețea, anunțate de către Digi Romania. În scopul testării vitezei maxime de transfer și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal Clientul poate utiliza și aplicația disponibilă la [www.digiro.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest](http://www.digiro.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest). (viii) îndeplinirea condițiilor minime privind echipamentele: Acces 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de rețea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfața RJ-45(UTP); Acces

Pentru și în numele Digi  
Romania

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

FORM-DIGI-COM-VZ-CO-44 Ediția V Rev.3.4

500: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de rețea Gigabit; Acces 1000 și Acces Rural Gigabit: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de rețea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

**B. Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal** poate fi obținută în marea majoritate a timpului în care este utilizat serviciul de acces la internet fix, în special în afara orelor de vârf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, în timp ce viteza maximă de transfer a datelor poate fi obținută cu o probabilitate crescută în intervalul 00:00 - 18:00, obținerea vitezelor depinzând de respectarea condițiilor prealabile de mai sus.

Factori care pot afecta rezultatele măsurătorilor: distanța față de serverele Netograf, media încălzirii procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%, există a mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă. **C. Procedura de măsurare a vitezelor de transfer.**

În vederea măsurării vitezelor pentru serviciul de acces internet fix, Clientul va parcurge următoarele etape:

i) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro) sau direct la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației, ii) autentificarea pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor; iii) respectarea condițiilor prealabile pe întreaga durată de realizare a măsurătorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii și salvarea rezultatelor potrivit indicațiilor cuprinse în cadrul aplicației Netograf; v) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate Clientul va efectua măsurători după cum urmează:

a) în vederea constatării unor diferențe importante între vitezele din contract și performanța reală a serviciului, Clientul va efectua 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una trebuie să fie făcută în intervalul 23:00 - 07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00- 23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanță între ele. Se consideră diferența importantă dacă cel puțin două măsurători nu ating valoarea minimă a vitezei de transfer indicată în contract sau cel puțin jumătate din măsurători înregistrează valori care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

b) în vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele indicate prin contract (viteza disponibilă în mod normal, viteza minimă, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului, Clientul va realiza măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de week-end) în decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00-23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanță între ele.

Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă:

- a) cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- b) dacă viteza de transfer atinsă de utilizator este mai mică decât valoarea minimă a vitezei de transfer a datelor în cel puțin două măsurători;
- c) nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

#### **Procedura de soluționare a reclamațiilor cu privire la viteza de acces la internet fix. Despăgubiri acordate.**

În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile în mod normal și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorii pot sesiza Digi Romania diferențele constatate, prin transmiterea unei reclamații. Reclamația va fi transmisă de către titularul contractului de servicii de comunicații electronice în termen de 30 de zile de la data finalizării ultimei măsurători. În afara de datele de identificare și de contact (inclusiv codul de abonat și un număr de telefon valabil), reclamația va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat și descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf.

Reclamația va fi depusă în punctele de prezentare Digi Romania ([www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezenta](http://www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezenta)) sau prin e-mail la [clienti@digiro.ro](mailto:clienti@digiro.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 Digi Romania pentru soluționarea reclamației. În acest sens Digi Romania va putea desfășura propriile teste (Clientul având obligația de a asigura accesul echipei tehnice și suportul necesar efectuării testelor în locația Clientului) și va comunica ori de câte ori este necesar parcursul soluționării reclamației cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate.

În situația în care, în urma analizării reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a procedurii de măsurare a vitezelor de transfer și a condițiilor minime privind echipamentele - existența diferențelor menționate, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe. Despăgubirile vor fi evidențiate prin creditarea corespunzătoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile următoare. Dacă Abonatul nu revine într-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situației cu alte solicitări în privința reclamației formulate, aceasta este considerată soluționată.

De asemenea, în cazul în care Clientul experimentează diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, și depune 3 sesizări valide având ca obiect astfel de diferențe în decursul a maximum 90 consecutive, Clientul poate denunța unilateral contractul cu privire la serviciul de acces internet fix, fără plată vreunei despăgubiri, cu excepția clauzei penale cu excepția clauzei penale aplicabile în cazul în care Clientul nu restituie către Digi Romania bunurile primite în chirie sau custodie.

Dacă utilizatorul înregistrează nemulțumiri față de modalitatea de soluționare a reclamației poate apela la mijloacele de soluționare prevăzute în Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților Digi Romania, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

**Pentru și în numele Digi  
Romania**

Funcția: Reprezentant Comercial  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024

**Pentru și în numele Beneficiarului**

Nume:  
Funcția:  
Data: \_\_\_/\_\_\_/2024