

FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-275 Ed 1 Rev 5 Act Adicional pachete Digi Mobil

Act aditional din data la Contractul nr (Contractul)

Incheiat intre **Beneficiar** pe de o parte si **Digi Romania SA**, avand sediul social in Bucuresti str. Dr. Staicovici nr. 75, sector 5, cu numarul de ordine in Registrul Comertului J1994012278401, codul unic de inregistrare RO 5888716, cont bancar, cod IBAN RO06INGB0001000188248913 deschis la ING Bank N.V. – Sucursala Bucuresti, pe de alta parte, denumita in continuare **Digi Romania**, prin

Cod reprezentant comercial Digi Romania in calitate de Agent / Reprezentant vanzari si **Beneficiar** (client): Numele si prenumele

Act de identitate:

BI/CI Pasaport Legitimatie de sedere Seria nr. CNP

Adresa

Localitate: Judet/sector:

Strada nr. bl. sc. et. ap.

cod adresa telefon

Potrivit ofertei a Digi Romania destinata utilizatorilor finali cu dizabilitati, atat clientii existenti Digi Romania cat si noii clienti pot beneficia de pachetele de servicii de voce si date de mai jos, prin contractarea serviciilor din oferta prezenta sau prin modificarea serviciilor existente, in conformitate cu prevederile ofertei si conditiile specificate in prezentul act aditional. Oferta este valabila numai pentru contractarea serviciilor pentru o durata de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecispatru) de luni si sub conditia indeplinirii de catre abonati a criteriilor privind incadrarea tipului de dizabilitate precum si a criteriilor de bonitate/eligibilitate disponibile in punctele de prezenta Digi Romania sau pe web-site-ul www.digi.ro

Partile, de comun acord, au convenit incheierea prezentului act aditional, prin care se modifica si completeaza Contractul, dupa cum urmeaza:

I. Abonatul va beneficia de Serviciul de Voce si Serviciul de Date („Serviciile”) prin achizitionarea unuia din pachetele de mai jos in conditiile prezentate in Anexa 1 la prezentul act.

Nr	Nr si serie SIM DIGI MOBIL	Pachet	
1	Nr: Serie SIM: Resetare trafic* :	<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	<input type="checkbox"/> achizitie SIM nou
		<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati vizuale	<input type="checkbox"/> modificare pachet existent
2	Nr: Serie SIM: Resetare trafic* :	<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	<input type="checkbox"/> achizitie SIM nou
		<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati vizuale	<input type="checkbox"/> modificare pachet existent
3	Nr: Serie SIM: Resetare trafic* :	<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	<input type="checkbox"/> achizitie SIM nou
		<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati vizuale	<input type="checkbox"/> modificare pachet existent
4	Nr: Serie SIM: Resetare trafic* :	<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	<input type="checkbox"/> achizitie SIM nou
		<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati vizuale	<input type="checkbox"/> modificare pachet existent
5	Nr: Serie SIM: Resetare trafic* :	<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	<input type="checkbox"/> achizitie SIM nou
		<input type="checkbox"/> utilizator final cu dizabilitati vizuale	<input type="checkbox"/> modificare pachet existent
Total abonamente lunare		(TVA inclusa)	

Nota: Totalul nu reflecta eventualele promotii/discounturi oferite in baza campaniilor speciale. Facturarea si plata serviciilor/telefoanelor se va face in lei, la cursul BNR valabil in ziua emiterii facturii.

*Data la care are loc resetarea nivelului de trafic pentru care s-a acordat limitat o viteza superioara de acces

II. Se achizitioneaza telefonul

Nr	Model	Serie	Pret lista	Discount	Pret la plata integrala	Avans telefon	Valoare rata lunara pentru varianta:		
							3 rate	6 rate	12 rate
1									
2									
3									
4									
5									
Total de plata telefoane achizitionate							(TVA inclusa)		

Preturile sunt exprimate in EUR, TVA inclusa; in situatia achizitionarii de telefoane mobile fiecare telefon mentionat in liniile 1-4 din tabelul II are o corespondenta directa cu fiecare cartela SIM evidentiata in liniile 1-4 din tabelul I de mai sus.

III. Durata contractuala: 12 (douasprezece) luni 24 (douazecispatru) luni nedeterminata

optiune care atrage obligatia Beneficiarului de a: i) achizitiona telefoanele mobile cu achitarea integrala a pretului; ii) achita contravaloarea lunară a abonamentelor și a tuturor taxelor operationale fără posibilitatea de a beneficia de reducerile aplicabile în condițiile încheierii contractului pe durată determinată, conform Anexei 1 (tabelele din sectiunea A si respectiv tabelul C1). Achizitionarea Serviciilor/telefoanelor mobile și acordarea reducerilor promotionale în condițiile prezentei oferte atrage o durată contractuală după cum urmează: 1. La contractarea pachetului Digi Mobil Optim prin achizitionarea doar a cartelei SIM, Beneficiarul poate opta între o durată contractuală de 12 sau 24 de luni. In cazul unui contract aflat in derulare, Durata Initală se prelungește cu o durată extinsă de 12 luni in situația în care Durata Initală a Contractului este de cel mult 12 (douasprezece) luni; în cazul unei Durate Initale mai mari de 12 (douasprezece) luni Contractul își va produce efectele în continuare; 2. La contractarea pachetului Digi Mobil Optim prin achizitia cartelei SIM și a telefonului mobil, indiferent dacă plata se face integral sau în rate, perioada contractuală va fi de 24 (douazecispatru) de luni. In cazul unui contract aflat in derulare, cu o Durată Initală mai mică de 24 de luni, aceasta se prelungește la 24 (douazecispatru) de luni.

Actul intra in vigoare incepand cu data de: Beneficiarul urmand sa plateasca proportional contravaloarea abonamentului pentru perioada utilizata in luna activarii, perioada in care va putea utiliza proportional si minutele incluse in serviciile de voce, respectiv vitezele de acces superioare din serviciile de date.

IV. Optiune furnizare servicii pentru contractele incheiate la distanta sau in afara spatiilor comerciale

Beneficiarul isi exprima acordul pentru furnizarea serviciilor in timpul perioadei de retragere

DA NU

Semnatura si stampila reprezentantului Digi Romania / Agentului

Nume, prenume (se vor completa in clar de Beneficiar) Semnatura Beneficiarului

ANEXA 1

I. Modulul de Voce

Serviciul de voce Digi Mobil respectiv asigurarea accesului la serviciile de inițiere a apelurilor proprii și de recepționare a apelurilor telefonice, naționale și internaționale, în și din rețelele publice de telefonie fixă sau mobilă cu care Digi Romania are contracte de interconectare în vigoare pentru serviciul de telefonie mobilă, prin intermediul unei linii mobile de telefonie activate în rețeaua de telefonie mobilă operată de Digi Romania.

A. Pachete și tarife lunare

Pachet	Tarif lunar ¹ (Eur, TVA inclusă)	Taxa activare ² (EUR, TVA inclusă)	Numar de minute incluse în rețeaua		SMS-uri ⁴	
			Digi Romania	Alte rețele ³	Digi Romania	Alte rețele ³
utilizator final cu dizabilități auditive și/sau de vorbire	4,03	10	Nelimitat	200	Nelimitat	300
utilizator final cu dizabilități vizuale	2,03	10	Nelimitat	500	Nelimitat	Tarife individuale conform pct B de mai jos

(1) Tariful este exprimat în Euro, include contravaloarea serviciilor de date mobile, TVA și contravaloarea serviciilor de mentenanță, accesorii sau asociate.

(2) Abonatul beneficiază cu titlu promoțional de o reducere de 100% din taxa de activare de 10 EUR (TVA inclusă), în cazul serviciilor contractate pe o durată de 12 (douăsprezece) sau 24 (douăzeci și patru) de luni.

(3) Minutele incluse în „alte rețele” sau minutele nelimitate în „alte rețele” pot fi consumate pentru apeluri către rețele fixe și mobile naționale, către principalele rețele de telefonie fixă și alte state UE: Austria (A1 Telekom Austria) Belgia (Belacom, Digi Belgia), Bulgaria (Vivacom (BTC), Mobiltel, Cosmo Bulgaria Mobile, Blizoo Media and Broadband), Cipru (CYTA, PRIMETEL, CABLENET, MTN FIXED, Croatia (HT, Optima Telekom, VIPnet, H1 Telekom), Republica Cehă (Telefonica 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 Oyj, TeliaSonera Finland Oyj, Etelä-Satakunnan Puhelin, Ålands Telefonandelslag), Grecia (OTE), Spania (TELEFONICA, ONO, VODAFONE, JAZZTEL, ORANGE, Digi Spania), Franța (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”), Luxemburg (EPTelvetia, Swisscom), Islanda (Siminn, Vodafone), Olanda (KPN, Ziggo, UPC, Tele2), Norvegia (Telenor, Ventelo, Tele2, Teli), Malta (GO plc, Vodafone, Melita plc, Ozone, SIS), Polonia (TP SA, NETIA, Multimedia PK S.A., Multimedia PK - Potudnie S.A., TK Telekom), Slovacia (Slovak Telekom, Orange, Swan, UPC), Portugalia (PTC, ZON, Optimus, Cabovisao, Digi Portugalia), Suedia (TeliaSonera), Ungaria și către principalele rețele de telefonie fixă din Moldova, către principalele rețele mobile din Austria (T-Mobile), Belgia (Orange, Proximus, Digi Mobil Belgia), Bulgaria (Mobiltel, Cosmo Bulgaria Mobile, BTC), Cipru (Primetel PLC, MTN, CYTA), Republica Cehă (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), Franța (SFR, Free Mobile), Irlanda (Hutchinson 3G Ireland, Meteor, Vodafone Ireland), Islanda (Siminn, Vodafone, Nova, Tal), Italia (Digi Mobil Italia), Lituania (Tele2, Omnitel, Bite Lietuva), Luxemburg (EPT, Tango, Orange), Malta (Go plc, Melita plc, Vodafone), Olanda (KPN, Vodafone, T-Mobile), 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), Digi Mobil Portugalia), Suedia (TeliaSonera, Tele2, Telenor, Hi3G), precum și către principalele rețele fixe și mobile din SUA și Canada (ACN Inc., AT&T, Blue Casa Communications, CenturyLink, Cincinnati Bell, Excel Communications, Fairpoint Communications, Frontier Communications, Integra Telecom, Pac-West Telecomm, Qwest Communications, Qwest Communications, Windstream Communications).

Minutele incluse în „alte rețele” sau minutele nelimitate în „alte rețele” nu pot fi consumate în roaming internațional. Informații suplimentare cu privire la tariful aplicabil destinației internaționale apelate pot fi obținute prin accesarea paginii web: www.digiro.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale. Minutele neutilizate nu se raportează. Tarifele aplicabile pentru apelurile efectuate și SMS-urile transmise către numere din orice alt stat din cadrul zonei SEE (statele Uniunii Europene plus Norvegia, Islanda și Liechtenstein) nu vor depăși 0,229 EUR/minut (TVA inclusă), respectiv 0,072 EUR/SMS (TVA inclusă). Apelurile și mesajele către servicii cu valoare adăugată sau către numere cu tarif special se tarifează în mod distinct, și pot depăși plafoanele tarifare mai sus menționate. Convorbirile și mesajele nelimitate în rețeaua Digi Romania și în alte rețele sunt destinate exclusiv utilizării obișnuite de către Beneficiar a serviciului de telefonie, potrivit nevoilor normale de comunicare, orice utilizare frauduloasă sau cu rea credință a serviciilor va da dreptul Digi Romania să suspende sau să întrerupă furnizarea serviciilor potrivit condițiilor contractuale.

Minutele incluse sau nelimitate nu pot fi consumate pentru apelarea numerelor portate din alte rețele în rețelele principale menționate în Nota A.2 din prezentul act și nici pentru apelarea numerelor portate din aceste rețele principale în alte rețele de telefonie fixă sau mobilă, tarifele acestor apeluri putând varia pentru fiecare operator în parte, în funcție de condițiile stabilite prin acordurile de interconectare încheiate de către Digi Romania pentru terminarea apelurilor în rețelele operatorilor respectivi. Apelarea anumitor destinații internaționale poate fi restricționată din cauza înregistrărilor de utilizare frauduloasă manifestate pe respectivele destinații.

(4) 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 diacriticelelor. 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.

B. Tarife apeluri

Destinații naționale	Tarif ¹ (EUR, TVA inclusă)	
	Digi Mobil Optim	
	Apeluri	SMS
Digi Romania fix și mobil	0,012 ¹	-
Rețelele de telefonie fixă Telekom Romania (intrajudetean și interjudetean), Orange, Vodafone	0,0061	-
Alte rețele de telefonie fixă	0,0061	-
Rețelele de telefonie mobilă Orange și Vodafone, Telekom Romania Mobile	0,0121	0,0121

Destinații internaționale	Tarif ¹ (EUR, TVA inclusă)	
	Apeluri	
	Apeluri	SMS
Rețelele de telefonie mobilă Digi Mobil Italia, Digi Mobil Spania, Digi Mobil Belgia și Digi Mobil Portugalia	0,0121	0,0484
Principalele rețele de telefonie fixă din alte state ale U.E. și Moldova	0,0121	-
Principalele rețele de telefonie fixă și mobilă din S.U.A., Canada și China	0,0121	0,0847
Principalele rețele de telefonie mobilă din Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Republica Cehă, Germania, Danemarca, Grecia, Spania, Franța, Ungaria, Irlanda, Italia, Malta, Polonia, Portugalia, Suedia, Marea Britanie, Olanda, Norvegia, Moldova	0,0145	0,0726
Principalele rețele de telefonie mobilă din Lituania, Estonia, Islanda, Luxemburg, Finlanda, Slovacia, Slovenia, Croatia, Letonia	0,0242	0,0726
Principalele rețele de telefonie mobilă din Liechtenstein, Elveția	0,0484	0,0726

(1) Tarifele includ TVA și nu sunt valabile în cazul apelării sau transmisiilor de mesaje tip SMS către servicii cu valoare adăugată sau numere cu tarif special. Apelurile către numere geografice de 4 sau 6 cifre (de exemplu 1958), către servicii cu valoare adăugată sau către numere cu tarif special vor fi facturate conform tarifelor din oferta Digi Romania în vigoare. Tarifele pentru apeluri în roaming, tarifele pentru apeluri în alte rețele și pentru

transmiterea de mesaje tip SMS catre alte retele fixe sau mobile vor putea fi consultate de catre Beneficiar la adresa de internet www.digi.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 incheiate acorduri de interconectare.

Lista principalilor retele fixe si mobile din statele Uniunii Europene, SUA si Canada este disponibila la punctul A de mai-sus, tarifele aplicabile pentru apelarea altor destinatii internationale care nu sunt cuprinse in retelele mai-sus mentionate nu vor depasi 5 EUR/minut (TVA inclusa).

Tarifele aplicate Beneficiarului pentru apelurile efectuate si SMS-urile transmise catre numere din orice alt stat din cadrul zonei SEE (statele Uniunii Europene plus Norvegia, Islanda si Liechtenstein) nu vor depasi 0,229 EUR/minut (TVA inclusa), respectiv 0,072 EUR/SMS (TVA inclusa), cu exceptia apelurilor si SMS-urilor efectuate pentru serviciile cu valoare adaugata sau catre numere cu tarife speciale, care se tarifeaza in mod distinct si unde tarifele pot depasi plafoanele tarifar mai-sus mentionate.

Apelurile si mesajele catre servicii cu valoare adaugata sau numere cu tarif special se tarifeaza in mod distinct, tarifele acestor apeluri si mesaje sunt, de regula, mai mari decat tarifele pentru apelurile si mesajele in retea /nationale sau internationale.

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.

(2) Tarife la care se aplica o reducere de 100% valabila numai pentru contractarea serviciilor pentru o durata de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni.

II. Modulul de Date

Serviciul de acces la internet si transmitii de date utilizand tehnologia 4G si 5G prin intermediul retelelor de comunicatii electronice operate de catre Digi Romania. Fiecare cartela SIM are activat serviciul de date, serviciu furnizat in parametrii mai jos mentionati.

C.1 Pachete si tarife

Internet mobil aferent pachetului	Trafic inclus	Viteza maxima estimata de transfer al datelor ¹				Limitare viteza de acces ²		Taxa utilizare retea/internet ³ (EUR, TVA inclusa)
		Retea 4G		Retea 5G		Retea 4G	Retea 5G	
		Download	Upload	Download	Upload			
utilizator final cu dizabilitati auditive si/sau de vorbire	Nelimitat	150 Mbps	50 Mbps	600 Mbps	40 Mbps	75 GB	200 GB	5
utilizator final cu dizabilitati vizuale	Nelimitat							5

(1) Viteza maxima estimata de transfer al datelor reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio sunt influentate de factorii mentionati la art. 10 si se pot obtine cu respectarea conditiilor de la art. 11 din Clauze si conditii specifice pachetului Digi Mobil si nu pot fi garantate. Viteza promovata de transfer al datelor reprezinta rata de transfer al datelor pe care Digi Romania o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor de internet mobil.

Aceasta viteza este egala cu viteza maxima estimata de transfer al datelor.

(2) 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 de 75 GB, respectiv 200 GB, valabila in retea 4G sau 5G la viteza superioara este disponibila atat in retea 4G, cat si in retea 5G, indiferent de cantitatea de date utilizata in fiecare dintre aceste retele.

Limitarea anterior mentionata nu influenteaza experienta utilizatorilor in utilizarea urmatoarelor servicii (luand in considerare o utilizare pentru transmitere in timp real a textelor, nu si a materialelor foto sau video ori a textelor insotite de elemente complexe de grafica):

- Mesagerie OTT (WhatsApp, Skype, Viber, Google Allo, Telegram, etc);
- Social media (Facebook (inclusiv Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, etc);
- Posta electronica (e-mail) prin intermediul caruia utilizatorii pot expedia sau receptiona mesaje individuale prin accesarea serviciului de internet (prin transmiterea in timp real a textelor, neinsotite de materiale foto sau video ori de elemente complexe de grafica);
- Navigare utilizand un browser web prin intermediul serviciului de internet; accesarea anumitor web site-uri (care prezinta un continut grafic ridicat) poate fi influentata de limitarea mai-sus mentionata care influenteaza viteza de incarcare insa web-site-ul poate fi vizitat in continuare.

Utilizarea serviciilor de tip continut OTT (streaming video sau audio precum Netflix, Spotify, Amazon Video, etc.) necesita o viteza minima de acces, in functie de specificatia fiecarui serviciu, astfel incat utilizarea acestor servicii poate fi afectata la momentul atingerii limitarii volumului de date furnizat la viteza superioara.

(3) Tarif promotional prin aplicarea unei reduceri de 100% pentru contractele incheiate pe o durata de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni. Serviciul mobil de acces la internet este disponibil exclusiv in aria de acoperire a retelelor de comunicatii mobile 4G si 5G a Digi Romania (zona geografica in care serviciul este disponibil la momentul semnarii prezentului act sau pe parcursul executarii acestuia), Beneficiarul neputand pretinde daune sau alte despagubiri pentru nefunctionarea serviciului in afara ariei de acoperire a retelei.

Beneficiarul a luat cunostinta de aria de acoperire a retelei Digi Romania, asa cum aceasta este disponibila in punctele de prezenta Digi Romania sau pe internet la adresa www.digi.ro si de faptul ca performantele serviciului mobil de acces la internet sunt condionate de gradul de incarcare a retelei 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 (constructii civile, industriale, etc), putand astfel varia in timp fata de forma prezentata, Beneficiarul acceptand aria de acoperire a retelei cu variatiile respective.

C.2. Tarife aferente serviciilor optionale Digi Mobil

Descriere serviciu	Tarif ¹ (Eur, TVA inclusa)
Taxa activare serviciu Apel video	1,21
Tarif lunar	0
Taxa activare serviciu Roaming	0
Tarif lunar	0

Tarife apeluri video:	
Destinatie	Tarif ¹ (Eur, TVA inclusa)
catre DigiMobil Romania	0,0610
catre Digimobil Spania si Digi Mobil Italia	0,2054
catre alte retele nationale (Vodafone, Orange, Telekom RO)	0,2054

D. Serviciul de roaming

La nivelul Spatiului Economic European, precum si la nivelul Republicii Moldova si Ucrainei, 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 tarifararea serviciului in mod similar modulului de tarifarare 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, evidentiate mai jos in prezentul act. Dupa consumarea resurselor disponibile, conform planurilor tarifarare 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 precum si la nivelul Republicii Moldova si Ucrainei, 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 excesiva, abuziva sau anormala) la tarifele standard nationale vor fi aplicate urmatoarele suprataxe reglementate prin Regulamentului (U.E.) nr. 612/2022:

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

Apel efectuat (EUR/minut, cu TVA)	Apel primit (EUR/minut, cu TVA)	SMS efectuat (EUR/minut, cu TVA)	Internet (tarif pentru fiecare MB consumat) (EUR/MB, cu TVA)
0,0122	0,0066	0,0049	0,00092

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):

$$2x \frac{\text{Prețul lunar al abonamentului (euro, fara TVA)}}{1,1 \text{ (euro, fara TVA)}^*}$$

* Tariful maxim cu ridicata reglementat in roaming in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2022/612 al Parlamentului si Consiliului din 6 aprilie 2022.

Volumul de internet mobil disponibil pentru fiecare abonament din oferta comerciala poate fi consultat la 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 urmatoarii 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 cumulativ pentru o perioada de cel puțin 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 cu 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 preponderent 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 a prezenta aceste documente va conduce la suspendarea serviciilor de roaming la nivelul Spatiului Economic European.

Tarife apeluri si servicii in Roaming:

Tarife ¹ (Euro, TVA inclusa)	Apeluri catre destinatii non-UE	SMS catre destinatii non-UE	Apeluri catre destinatii speciale	Apeluri catre retele satelit	Apeluri catre Marea Britanie	SMS transmis	Apeluri locale	Apeluri catre Romania	Apeluri catre alte tari SEE	SMS primit	Apeluri primite	Internet (tarif pentru fiecare MB consumat)
Tarile din Spatiul Economic European Lichtenstein	0,9151	0,00605	3,6300	18,1500	0,0203	tarif national, in conditiile respectarii politicii de utilizare rezonabile a serviciului.						
Alte tari din afara Spatiului Economic European (tarile din Uniunea Europeana la care se adauga Islanda, Lichtenstein si Norvegia) ²	vezi https://www.digiro.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming											
Roaming prin satelit, maritim si in avion ²												

In conformitate cu prevederile Regulamentului UE nr.531/2012 si Regulamentului UE nr. 2286/2016 Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii a autorizat Digi Romania sa aplice anumite suprataxe in plus fata de tarifele nationale, pentru a putea asigura sustenabilitatea modelului national de tarifiere a serviciilor de roaming, furnizate la nivelul Spatiului Economic European. Tarifele de aplica de la primul minut/MB/SMS

(1) Tarifele includ TVA si nu sunt valabile in cazul apelarii sau transmiterii de mesaje tip SMS catre numere speciale sau servicii speciale (numere scurte de 6 cifre plus prefixul tarii respective, servicii cu valoare adaugata, precum informatii servicii diverse, relatii clienti, divertisment, etc.), respectiv anumite numere fixe sau mobile apartinand operatorilor alternativi de telefonie fixa si/sau mobila.

Avand in vedere dinamica tarifulor asociate destinatiilor internationale, pe care partenerii de interconectare externi le modifica in mod constant, este recomandabila verificarea tarifului destinatiei inainte de apelarea acesteia, prin accesarea <https://www.digiro.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming> 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 incheiate acorduri de interconectare.

Apelurile si SMS-urile catre anumite destinatii pot fi restrictivate si vor fi permise numai daca sunt indeplinite conditiile de bonitate stabilite de Digi Romania, inclusiv constituirea unei garantii potrivit clauzelor contractuale. Functia de tipul apel de conferinta nu este disponibila in roaming.

(2) Lista tarilor este disponibila in brosurile, pliante, oferte sau pe site-ul www.digiro.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming. In conformitate cu reglementarile Uniunii Europene, daca Beneficiarul se afla in tarile din SEE, tarifierea apelurilor catre tarile din SEE se face la secunda dupa primele 30 de secunde la apelurile initiate de Beneficiar si la secunda, dupa prima secunda pentru apelurile primite de Beneficiar. Pentru celelalte tari taxarea apelurilor se va face la 60 de secunde atat la apelurile initiate cat si la cele primite de Beneficiar.

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.

Convorbirile nelimitate sunt destinate apelarii abonatilor Digi Romania, si celor ale altor retele fixe nationale care au alocate numere geografice de 9 cifre pentru utilizarea serviciului de telefonie

fixa. Apelurile catre numere geografice de 4 cifre (de exemplu 1958) sau catre servicii speciale ori cu valoare adaugata nu sunt deduse din apelurile gratuite catre destinatiile mai-sus mentionate si vor fi facturate conform ofertei Digi Romania in vigoare.

Oferta Digi Romania este supusa unor termene si conditii, fiind valabila pana la data de 31.12.2026.

Niveluri minime de calitate pentru serviciul de voce mobila

In conformitate cu standardele stabilite prin licentele de utilizare a frecventelor radio, la nivel national Digi Romania va furniza serviciile de voce in orice punct cu o probabilitate de minim 95%, cu un scor MOS de minim 3, estimat conform algoritmului PESQ pentru convorbiri efectuate cu un terminal conectat la o antena cu castigul de 0 dbi instalata la o inaltime de 1,5 metri deasupra solului. Rata de blocare a apeluri maxim admisibile este de 2% (procentul maxim din total incercarilor de apel nereusite in ora cea mai ocupata consecvent in timp) iar rata de interupere a apelurilor maxim admisibile este de 2% (procentul maxim din total apelurilor initiate care sunt interupte prematur de catre retea intr-un interval de 3 minute de la initierea apelurilor).

Clauze si conditii specifice Pachetului Digi Mobil

Art.1 Abonatul a contractat unul din pachetele de servicii de mai sus in conditiile ofertei* Digi Romania, pentru o durata de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecispatru) de luni (Durata Initiala), respectiv prin prelungirea cu o durata de 12 (douasprezece)* sau 24 (douazecispatru) de luni a duratei Contractului (Durata Extinsa), durata care incepe sa curga incepand cu data de 1 a lunii urmatoare celei in care serviciile care fac obiectul prezentului act additional au fost activate.

Art.2 Inainte de expirarea Duratei Initiale sau a Duratei Extinse Beneficiarul poate opta pentru modificarea pachetului Digi Mobil prin contractarea unui alt pachet Digi Mobil de o valoare superioara din cele mai sus mentionate sau de o valoare inferioara acestora, cu obligatia in acest ultim caz de a achita catre Digi Romania o despagubire egala cu diferenta dintre valoarea beneficiilor pachetului superior si valoarea beneficiilor pachetului inferior precum si de a mentine in ambele cazuri serviciile active pe intreaga perioada a Duratei Initiale sau Extinse, dupa caz.

Art.3 Inainte de expirarea Duratei Initiale sau a Duratei Extinse Beneficiarul nu poate opta pentru modificarea serviciului de voce sau de date prin contractarea unui alt pachet din oferta daca la contractarea pachetului Digi Mobil s-a achizitionat un telefon mobil; modificarea este disponibila doar in cazul in care pachetul Digi Mobil a fost contractat doar prin achizitionarea cartelei SIM si in cadrul optiunilor speciale comunicate de catre Digi Romania prin mijloacele publice de comunicare, cu obligatia de a achita catre Digi Romania contravaloarea beneficiilor acordate (taxa utilizare retea).

Art.4 Abonatii care au contractat alte pachete de telefonie mobila si au cumparat aparate telefonice la preturi subventionate (cu titlu exemplificativ: Digi Mobil Smart, Digi Mobil Plus), pot opta pentru modificarea pachetelor existente prin adaugarea unuia dintre pachetele mentionate in clauza I de mai sus. In aceste cazuri Beneficiarul va achita in continuare abonamentele si/sau ratele pachetului existent si ca urmare a contractarii unuia dintre pachetele mentionate in clauza I de mai sus - ca optiune suplimentara a pachetului deja existent - va beneficia de minutele incluse, de planul tarifor si de vitezele de acces pentru serviciul de date corespunzatoare noii optiuni reprezentate de unul din pachetele mentionate in clauza I de mai sus, cu achitarea tarifului lunar suplimentar corespunzator.

Art.5 Pachetele pot fi contractate intr-una din configuratiile mai-sus prezentate prin modificarea pachetului existent, prin achizitionarea cartelei SIM sau prin achizitionarea cartelei SIM si a telefonului cu plata integrala sau in rate a pretului conform ofertei disponibile. In acest ultim caz telefonul achizitionat poate fi asociat cu oricare din pachetele Digi Mobil mentionate. Beneficiile oricarei oferte anterioare nu se cumuleaza, orice oferta, beneficiu sau promotie disponibile isi inceteaza aplicabilitatea odata cu contractarea unuia dintre pachetele mentionate in clauza I de mai sus.

Art.6 In cazul incetarii (reziliere, denuntare unilaterala, anulare, portare, etc., inclusiv pentru neplata la termen a contravaloarii oricarui serviciu contractat) sau suspendarii furnizarii oricarui serviciu in virtutea careia abonatul a beneficiat de un pachet Digi Mobil inainte de expirarea Duratei Initiale sau Extinse, Beneficiarul se obliga sa achite Digi Romania potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire, contravaloarea serviciilor de activare si de utilizare a retelei de care Abonatul a beneficiat cu titlu de promotie, precum si contravaloarea tuturor discount-urilor, a reducerilor, subventiilor etc. acordate Beneficiarului in baza prezentului act additional si ale Contractului. Potrivit conditiilor din prezentul act additional pentru pachetele de telefonie mobila Digi Mobil cuantumul justei despagubiri este format din contravaloarea taxei de activare acordata cu titlu de promotie (Tabelul A din Anexa1), din contravaloarea taxei de utilizare retea acordata cu titlu de promotie (sectiunea II Modul de date, tabel C1 din Anexa 1), din contravaloarea diferentelor dintre pretul de lista al telefonului mobil (din care a fost scazut avansul, achitat acolo unde este cazul) si contravaloarea ratelor achitate pana in momentul incetarii Contractului (Tabelul II din pagina 1).

Art.7 Transferul de proprietate asupra telefoanelor achizitionate cu plata in rate va avea loc numai dupa achitarea integrala de catre Beneficiar a tuturor ratelor si numai la expirarea Duratei Initiale sau Extinse, daca a fost achitata integral contravaloarea tuturor facturilor aferente serviciilor contractate.

Art.8 Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, sa nu faca niciun act de dispozitie, si sa nu transmita folosinta cu privire la nicio cartela SIM sau la aparatul telefonic, sa utilizeze aceste bunuri ca „bun proprietar”, sa nu le foloseasca in mod abuziv, sa nu le deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pierderii oricarei aparaturii telefonice sau cartelei SIM si va despagubi Digi Romania in conditiile precizate in contract si in prezentul act additional. Daca Abonatul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat cartela SIM, aceasta va putea fi inlocuita numai dupa achitarea de catre Abonat a contravaloarii la zi a serviciilor si a tuturor sumelor restante si/sau a penalitatilor de intarziere aferente, precum si a sumei de 1 EUR pentru fiecare cartela SIM.

Art.9 Prin exceptie de la prevederile Contractului, in situatia in care Beneficiarul achizitioneaza Serviciile prin incheierea unui contract la distanta sau in afara spatiilor comerciale, Beneficiarul poate denunta unilateral Serviciile contractate intr-un termen de 14 zile fara plata vreunor penalitati sau despagubiri. Dreptul de retragere expira in 14 zile de la data incheierii prezentului act sau de la data la care Beneficiarul a intrat in posesia echipamentului mobil achizitionat impreuna cu serviciul de comunicatii electronice. Dreptul de retragere poate fi exercitat prin apelarea Centrului de Relatii cu Clientii la telefon 031.400.4414 pentru Bucuresti, respectiv 03XX.400.414 pentru restul tarii, unde XX reprezinta prefixul de judet, sau completarea si depunerea formularului de retragere atasat prezentului act intr-unul din punctele de prezenta Digi Romania ori prin transmiterea formularului de retragere la adresa clienti@digiro.ro, formular disponibil si pe web-site-ul www.digiro.ro. Totodata, ca urmare a manifestarii acordului cu privire la furnizarea serviciilor in timpul perioadei de retragere, Beneficiarul va achita contravaloarea serviciilor utilizate pentru perioada cuprinsa intre data intrarii in vigoare a prezentului act si data la care a informat Digi Romania cu privire la exercitarea dreptului de retragere. De asemenea, acolo unde este cazul, Beneficiarul va suporta costurile directe ale returnarii produselor.

Art. 10 Vitezele maxime estimate disponibile pentru fiecare tehnologie radio sunt influentate si afectate de urmatorii factori:

- gradul de incarcare si disponibilitatea resurselor celui;
- perturbari ale semnalelor radio electrice cauzate de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (cladiri, poduri, tuneluri, constructii metalice, geografia solului etc.),
- spectrul si tehnologiile radio disponibile in zona respectiva;
- nivelul de putere a semnalului si nivelul de calitate a semnalului;
- distanta fata de statia de baza;
- 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;
- 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);
- utilizarea programelor antivirus, a unor servere proxy sau aplicatii VPN pe durata realizarii masuratorilor;
- lucrari temporare de mentenanta, dezvoltare sau modificare a retelelor de comunicatii electronice;
- intervalul de orare in care se realizeaza masuratorile (in timpul sau in afara orelor de varf),
- existenta unui trafic pe fundal/in paralel in timpul efectuarii masuratorilor;
- realizarea testelor la marginea de acoperire a retelei (pentru tehnologia si banda de frecventa utilizata la momentul efectuarii fiecarui test).

Aplicatia Netograf dedicata terminalelor mobile detecteaza si afiseaza o serie de factori ce pot afecta o masuratoare, in urmatoarele conditii:

- exista mai putin de 200 Mbytes memorie RAM libera;
- gradul de incarcare a bateriei este sub 20%,
- traficul de fundal depaseste 1% din viteza masurata.

Art.11 Procedura de masurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil

A. Conditii referitoare la terminal:

- 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.);
- terminalul trebuie sa aiba software-ul actualizat la ultima versiune disponibila pentru respectivul terminal;
- terminalul trebuie sa aiba specificatii tehnice ce ii permit sa atinga viteza maxima estimata conform capabilitatilor tehnice ale retelei: CAT 12 (3G), CAT 5 (4G), CAT 16 (5G);
- este necesara deactivarea optiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- este necesara inchiderea tuturor programelor sau aplicatiilor care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel,

messaging etc.);

- măsurătorile trebuie efectuate cu un terminal care sa se fie conectat la rețeaua mobilă de date și având cel puțin următoarele niveluri de putere a semnalului, respectiv de calitate a semnalului*:
 - 3G: nivel de putere al semnalului (RSCP) > -85 dBm și calitatea semnalului (energia de chip raportată la densitatea spectrală de zgomot EcNo > -10 dbm);
 - 4G: nivel de putere al semnalului (RSRP) > -90 dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -12,
 - 5G: nivel de putere al semnalului (RSRP) > -90 dBm și un nivel de calitate a semnalului: (RSRQ) > -12.

* În cazul terminalelor iPhone măsurarea vitezei de acces la internet mobil va fi precedată de verificarea parametrilor de rețea, prin tastarea pe terminal a codului *3001#12345#* care va genera informații privind nivelul de putere și de calitate a semnalului.

B. Toate măsurătorile trebuie efectuate în următoarele condiții:

- în zone în care tehnologia aferentă vitezei măsurate este disponibilă;
- realizarea testelor în exteriorul clădirilor, evitându-se locurile din proximitatea clădirilor înalte care sunt situate la distanțe apropiate, precum și evitarea spațiilor aglomerate (spre exemplu competiții sportive, manifestații, concerte etc.);
- în momente în care nu sunt condiții meteorologice nefavorabile (spre exemplu: vant puternic, furtuna, ninsoare etc.);
- indicatorul grafic al puterii de semnal, afișat pe ecranul terminalului în mod obișnuit, să indice valoarea maximă;
- testele vor fi realizate evitându-se deplasarea pe durata acestora;

C. Pași pe care trebuie să îi urmeze un utilizator care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet mobil:

Sa descarce aplicația Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);

Sa dețină sau sa își creeze cont pe Netograf;

Sa fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;

Sa realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus;

Sa efectueze măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o ora distanțate între ele. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub valorile din tabel:

Tip rețea	Download	Upload
4G FDD	3 Mbps	0,5 Mbps
5G	50 Mbps	5 Mbps

D. DIGI a efectuat mai multe măsurători pentru a determina viteza maximă estimată a serviciului de internet mobil pe teritoriul României. Măsurătorile au fost realizate în condițiile adecvate după cum urmează:

a fost utilizat același terminal și aceeași cartelă SIM conectate la rețeaua de date mobile DIGI;

pe toată durata efectuării măsurătorilor terminalul a rămas static;

terminalul utilizat a fost compatibil cu tehnologiile 4G și 5G, cu software actualizat și specificații care permit atingerea vitezei maxime CAT 5 pentru 4G și CAT 16 pentru 5G;

hotspot-ul terminalului a fost dezactivat precum și toate programele și aplicațiile care generează trafic au fost închise;

terminalul a prezentat un nivel adecvat al semnalului în funcție de tehnologia măsurată respectiv:

pentru 4G: RSRP > -90 dBm, RSRQ > -12 dB;

pentru 5G: RSRP > -90 dBm, RSRQ > -12 dB.

măsurătorile au avut loc în zone cu acoperire pentru tehnologia testată;

au fost evitate condiții meteo nefavorabile precum și zonele cu clădiri înalte sau aglomerate.

Art.12 În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe importante, 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, 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 finalizarea testelor conform procedurii mai-sus menționate. În afara de datele de contact (inclusiv codul de abonat și 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/număr), capturi de ecran care să arate ca indicatorul grafic al puterii de semnal indică valoarea maximă, 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 prezență a Digi Romania (www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezența) sau prin e-mail la client@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 situația în care se în urma analizării reclamației se constată - sub condiția respectării de către utilizator a procedurii prevăzute de art.11 de mai-sus și ținând cont de factorii care afectează vitezele maxime de acces menționate la art.10 din prezentul act - existența diferențelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în reducerea pretului abonamentului lunar proporțional cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea situației. Despăgubirile vor fi evidanțiate prin creditarea corespunzătoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile următoare.

Pe parcursul soluționării reclamației Digi Romania va putea desfășura propriile teste și va comunica ori de câte ori este necesar cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor înregistrate.

Art.13 În cazul în care Beneficiarul înregistrează diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și depune 3 sesizări valide având ca obiect astfel de diferențe în decursul a maximum 90 de zile consecutive, Beneficiarul poate denunța unilateral contractul cu privire la serviciul de acces la internet mobil, fără plata vreunei despăgubiri, cu excepția clauzei penale prevăzută la art.5.5.1 din Condițiile generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații, care devine incidentă în măsura în care Beneficiarul nu restituie către Digi Romania bunurile primite în chirie sau custodie.

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 Digi Romania, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

Art. 14 Digi Romania are disponibil serviciul Cost Control prin intermediul caruia pot fi furnizate informații cu privire la consumul aferent serviciului de voce și date mobile.

Acesta poate fi accesat prin SMS la numărul 700, prin tastarea *111# în meniul USSD al telefonului sau on-line, prin intermediul contului My Digi.

Pentru accesarea prin SMS se aplică tarifele conforme planului tarifar al abonamentului utilizat, fără perceperea altor taxe de activare sau de utilizare.

Serviciul Cost Control are caracter informativ și nu poate fi utilizat pentru plata facturii.

Art.15 Despăgubiri în cadrul procesului de portare

15.1.Digi Romania va acorda despăgubiri Beneficiarului, la cerere, în cuantum de 5 lei pentru fiecare zi de calcul și pentru fiecare număr inclus în abonament, în următoarele situații:

- în calitate de furnizor acceptor, atunci când portarea numărului a fost efectuată cu depășirea termenului de o zi lucrătoare de la data convenită pentru portare sau atunci când întreruperea serviciului de comunicații electronice, pe durata procesului de portare, a depășit o zi lucrătoare;
- în calitate de furnizor donor, atunci când portarea numărului a fost realizată fără acordul Beneficiarului.

În cazul portării unui număr mai mare de 50 de numere aferente aceluiași contract, cuantumul zilnic al despăgubirilor este plafonat la 250 Lei, dacă părțile nu au convenit contractual un plafon superior.

15.2.Beneficiarul poate transmite cererea de despăgubire prin e-mail la client@digiro.ro sau prin depunere în punctele de prezență Digi Romania (www.digiro.ro/ asistenta/puncte-prezența), în termen de 60 de zile de la data realizării portării. În acest sens, data convenită pentru portare reprezintă data comunicată Beneficiarului de către furnizorul acceptor pentru realizarea portării, aferentă primului caz de portare validat de furnizorul donor în cadrul procesului de portare.

În termen de cel mult 30 de zile de la primirea cererii de despăgubire, Digi Romania va informa solicitantul cu privire la:

- existența sau inexistența dreptului la despăgubiri;
- cuantumul total al despăgubirilor;

• modalitatea și termenul de acordare a despăgubirilor, inclusiv, dacă este cazul, perioada de esalonare. Despăgubirile se acordă în termen de cel mult 60 de zile de la data primirii cererii de despăgubire, putându-se stabili și un mecanism de acordare esalonată, cu condiția ca perioada de esalonare să nu depășească un an.

În funcție de modalitatea de acordare stabilită, despăgubirile pot fi reflectate sub forma de reducere evidențiată distinct în factura.

În situația încetării contractului de furnizare a serviciilor de comunicații electronice, Digi Romania va achita despăgubirile rămase neachitate în termen de cel mult 60 de zile de la data încetării contractului.

Art. 16 Eu, Beneficiarul declar următoarele:

i) am achiziționat telefoanele mobile menționate la punctul I având cunoștința de caracteristicile tehnice ale acestora;

ii) am fost informat cu privire la faptul că rețeaua Digi Mobil este o rețea construită și operată exclusiv în tehnologie 2G (servicii de voce disponibile în banda de frecvență de 900 MHz), 4G, FDD 2100MHz/ banda 1 sau FDD 900 MHz), 5G (3600 Mhz) precum și cu privire la faptul că Digi Romania nu asigură funcționarea serviciului și a rețelei Digi Mobil pentru terminalele 2G în afara benzii de frecvențe de 900 Mhz, chiar dacă este posibil ca, în anumite condiții, acestea să funcționeze în cadrul acordurilor de roaming internațional;

iii) sunt de acord cu faptul că eventualele incompatibilități (inclusiv cele parțiale) ale telefoanelor mobile achiziționate direct de la Digi Romania cu alte benzi de frecvențe în afara celor mai-sus menționate nu pot constitui motiv de încetare a contractului.

Eu, Beneficiarul, declar că am fost informat înainte de încheierea actului adițional cu privire la planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pentru întreaga perioadă contractuală extinsă, despre tarifele aplicabile, contravaloarea preturilor de listă ale abonamentelor, telefoanelor precum și ale reducerilor acordate, durata extinsă a contractului și condițiile de încetare a acestuia, în conformitate cu prevederile legale. Eu, Beneficiarul, declar că am primit SIM-urile și acolo unde este cazul, telefoanele mobile achiziționate potrivit punctului I din prezent act, am primit și sunt de acord cu prevederile speciale de utilizare a serviciilor precum și cu prevederile referitoare la limitarea răspunderii, dreptul de denunțare unilaterală a contractului, condițiile încetare și despăgubirile aplicabile, modificarea și suspendarea serviciilor. Declar totodată că am primit și Condițiile generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice integrate Digi Romania și Clauzele Specifice Serviciilor Digi Mobil și Digi Net Mobil.

Eu, Beneficiarul, declar că am fost informat înainte de încheierea actului adițional cu privire la planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pentru întreaga perioadă contractuală extinsă, despre tarifele aplicabile, contravaloarea preturilor de listă ale abonamentelor, telefoanelor precum și ale reducerilor acordate, durata extinsă a contractului și condițiile de încetare a acestuia, în conformitate cu prevederile art.11 și urm. din Decizia ANCOM nr. 158/2015. Eu, Beneficiarul, declar că am primit SIM-urile și acolo unde este cazul, telefoanele mobile achiziționate potrivit punctului I din prezent act, am primit și sunt de acord cu prevederile speciale de utilizare a serviciilor precum și cu prevederile referitoare la limitarea răspunderii, dreptul de denunțare unilaterală a contractului, condițiile încetare și despăgubirile aplicabile, modifi carea și suspendarea serviciilor. Declar totodată că am primit și Condițiile generale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice integrate Digi Romania, Clauzele Specifice Serviciilor Digi Mobil și Digi Net Mobil, Anexa nr. 4 - Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, iar anterior încheierii contractului am consultat Fișa de sinteză aferentă acestuia. Anexa 1 face parte integrantă din actul adițional.

Opțiune privind transmiterea notificării de modificare unilaterală a contractului:

în format electronic, la adresa de e-mail: sau prin SMS la numărul de telefon , acolo unde este cazul notificarea urmând să producă efecte asupra tuturor serviciilor furnizate Beneficiarului;

în format lettric (pe hartie), acolo unde este cazul notificarea urmând să producă efecte asupra tuturor serviciilor furnizate Beneficiarului.

Opțiune transmitere factura:

gratuit, prin posta electronică la adresa de e-mail: sau prin SMS la numărul de telefon .

contra cost, cu achitarea unui tarif de 0,4 EUR/expediere (TVA inclusă) pentru transmiterea facturii tiparite la adresa de facturare.

**Semnatura și stampila
reprezentantului Digi Romania / Agentului**

**Nume, prenume (se vor completa în clar de Beneficiar)
Semnatura Beneficiarului**

Formular de retragere din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale cu Digi Romania S.A.

Catre Digi Romania S.A. București str. Dr. Staicovici nr. 75, sector 5

Telefon: 031.400.4414 (pentru București), 03XX.400.414 (pentru restul țării, unde XX reprezintă prefixul de județ) **E-mail:** clienti@digiro.ro

Va informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul încheiat cu Digi Romania privind furnizarea următoarelor servicii de comunicații electronice:

Nume și prenume: _____ **Adresa de domiciliu:** _____

Am luat cunoștința și sunt de acord că în cazul exercitării dreptului de retragere voi suporta contravaloarea costurilor directe legate de returnarea produselor, costuri reprezentate de tarifele percepute de operatorul de servicii postale sau de curierat pentru furnizarea serviciilor specifice.

Data: _____ **Semnatura:** _____



