DIGI

Manual de utilizare

Cartelă prepaid

Despre DIGI România

Digi România este lider în servicii de telecomunicații integrate – internet, televiziune, telefonie mobilă și fixă. Cu o rețea modernă și acoperire națională extinsă, Digi oferă conexiuni rapide, stabile și accesibile pentru milioane de clienți. Ne bazăm pe inovație, simplitate și transparență pentru a aduce tehnologia mai aproape de oameni. Digi înseamnă libertatea de a comunica oricând, oriunde, la cele mai bune prețuri.

Cartela Digi

Cartela Digi furnizată de **Digi România S.A.**, Str. Dr. Staicovici nr. 75, sector 5, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J1994012278401, cod unic de înregistrare 5888716 (**Operatorul**), îți oferă acces imediat la serviciile de comunicații mobile preplătite, odată cu activarea cartelei în rețeaua Digi Mobil. Cu acest pachet prepaid primești un număr de telefon aferent rețelei Digi Mobil, număr netransferabil, cu excepția procedurilor de portare. Cartela conține un credit inițial menționat pe ambalajul Cartelei Digi, conform ofertei în vigoare la data activării cartelei. Creditul este exprimat în euro, fără TVA, și se consumă în funcție de serviciile consumate.

Numere utile:

***777** – activare cartelă
031 400 7777 sau ***777** (apelabil doar din rețeaua DIGI) – suport tehnic
***100#** - activare și dezactivare opțiuni
112 – apeluri de urgență
113 – serviciul de urgență pentru persoanele cu deficiențe de auz și/sau vorbire
www.digi.ro

1. Cuprins

1. Activarea cartelei 4
2. Creditul – perioada de valabilitate și perioada de grație a creditului 4
3. Reîncărcarea contului prepaid 4
4. Oferta 5
   4.1 Oferta Națională 5
   4.2 Oferta Roaming 5
5. Activare opțiuni 5
   5.1. Modificare opțiuni 5
   5.2. Dezactivare opțiuni 5
6. Servicii disponibile pentru Cartela Digi: 5
   6.1. Asistență clienți 6
   6.2. Verificare credit (controlul costurilor) 6
   6.3. Redirecționare apel 6
   6.4. Mesaje scrise (SMS) 6
   6.5. Acces la serviciul de urgență 112/113 6
   6.6. Acces internet mobil 6
   6.7. Înlocuirea cartelei SIM 8
   6.9. Roaming 8
7. Tarife 9
8. Utilizarea frauduloasă a serviciului Digi Mobil 10
9. Utilizarea abuzivă a serviciului Digi Mobil în cazul opțiunilor de tip „Nelimitat" 11
10. Încetarea furnizării serviciilor 12
11. Proceduri de măsurare și gestionare trafic 12
12. Portabilitate 13
13. Soluționarea reclamațiilor 13
   13.1. Remedierea deranjamentelor și a incidentelor la activare 13
   13.2. Contact pentru soluționare reclamații 13
14. Prelucrarea datelor cu caracter personal 13

1. Activarea cartelei

Pentru punerea în funcțiune a Cartelei Digi trebuie să introduci cartela USIM într-un telefon mobil compatibil cu tehnologiile 2G/4G/5G.
Pornește telefonul și tastează codul PIN tipărit pe suportul cartelei SIM urmat de tasta OK.
Activarea inițială a cartelei se poate face:

- Prin inițierea unui apel la *777, fără să fie necesară efectuarea convorbirii sau
- Direct, prin alegerea unei opțiuni la *100#

Efectuarea primului apel se poate face în momentul în care pe ecranul telefonului a apărut codul rețelei Digi Mobil. Puteți activa orice Opțiune conform punctului 5 (Activare Opțiuni) în funcție de creditul disponibil sau puteți folosi cartela pentru apelare sau trimitere SMS și trafic de date mobile, la tarifele precizate la punctul 7 (Tarife).
Cartela eSIM poate fi utilizata doar pe dispozitive compatibile eSIM și este disponibila doar pentru categoria de vârsta 14-25 ani.
Activarea cartelei se realizează urmând pașii:

- Completezi formularul disponibil aici www.digi.ro/prepaid-esim și încarci actul de identitate;
- După confirmarea eligibilității privind vârsta, primești un e-mail de activare;
- Validezi adresa de e-mail și efectuezi plata;
- Dupa finalizarea plății vei primi pe adresa de e-mail codul QR pentru activarea eSIM-ului;
- Scanezi codul QR și activezi eSIM-ul pe un dispozitiv compatibil;

După activarea eSIM-ului, pentru a putea beneficia de toate resursele disponibile, se va activa opțiunea DIGI eSIM 2, apelând *100#.
Cartela eSIM trebuie activata în termen de 30 zile de la data transmiterii codului QR prin e-mail. În cazul în care activarea nu este realizata în acest interval, procedura de activare trebuie reluata și va fi necesara solicitarea unui nou cod QR.

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

Perioada activă a creditului

Creditul inițial poate fi consumat conform ofertei în vigoare la data activării cartelei. Pe parcursul perioadei active, poți efectua convorbiri naționale și internaționale, trimite SMS-uri și poți utiliza traficul de date mobile în limita creditului existent. Când reîncarci, perioada activă existentă a creditului nu se cumulează cu noua perioadă activă oferită de noua reîncărcare.

Perioada de grație a creditului

Perioada de grație a creditului inițial este în conformitate cu oferta în vigoare la data activării cartelei. Această perioadă de grație urmează perioadei active. Pe parcursul perioadei de grație poți să fii apelat, să primești mesaje SMS din orice rețea și poți apela doar numere gratuite. Creditul neconsumat în perioada activă se păstrează în perioada de grație. Pentru a putea folosi creditul rămas, trebuie să reîncarci. Reîncărcarea cu credit poate avea loc oricând pe parcursul perioadei active și/ sau pe parcursul perioadei de grație. Informații cu privire la valabilitatea creditului în funcție de valorile de reîncărcare pot fi consultate aici: www.digi.ro/oferta-prepaid-optiuni.
Creditul inițial este valabil pentru o perioadă de 60 zile, timp în care poate fi consumat pentru convorbiri, SMS-uri si trafic de date mobile și are o perioadă de grație de 180 zile, timp în care poți fi apelat, poți primi mesaje SMS din orice rețea și poți apela doar numere gratuite. În perioada de valabilitate poți activa oricare dintre opțiuni. Perioada de valabilitate pentru fiecare opțiune în parte este disponibilă la www.digi.ro/oferta-prepaid-optiuni. În cazul în care ai efectuat anterior încărcări de credit fără activări de opțiuni, perioada de valabilitate a opțiunii nou activate nu depășește data la care expiră perioada de valabilitate rămasă pentru creditul încărcat.

Returnarea creditului

Creditul poate fi returnat daca sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
- solicitarea Beneficiarului a fost făcuta în termen de maximum 24 de ore de la activarea cartelei SIM;
- pana la data transmiterii solicitării, Beneficiarul nu a activat o alta oferta in plus fata de opțiunea activata pe cont;
- pana la data transmiterii solicitării, Beneficiarul nu a consumat din beneficiile optiunii activate.

3. Reîncărcarea contului prepaid

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

- În magazinele Digi și ale partenerilor autorizați
- Prin plata cu cardul direct pe site-ul: www.digi.ro/incarcare_prepaid

Reîncărcarea eSIM-ului tău DIGI este disponibilă doar online, prin intermediul formularului oficial: www.digi.ro/reincarcare-cartela.

4. Oferta

4.1 Oferta Națională

- 2,5 Euro/lună fără TVA - Digi Național 2,5 – nelimitat minute și SMS-uri în rețea; 300 de minute naționale; 100BG net; 100 minute internaționale în SEE, valabilitate 1 lună;
- 4 Euro/lună fără TVA - Digi Național 4 – nelimitat minute și sms-uri în rețea; 1000 minute naționale; 150 GB; 100 minute internaționale în SEE, valabilitate 1 lună;
- 5 Euro/lună fără TVA – Digi Național 5-nelimitat minute și SMS-uri în rețea;nelimitat minute și sms-uri naționale; nelimitat net național; 300 minute internaționale în SEE, valabilitate 1 lună;
- 7 Euro/lună fără TVA – Digi Național 7- nelimitat minute și sms-uri în rețea; nelimitat minute și sms-uri naționale; nelimitat net național; 600 minute internaționale în SEE, valabilitate 1 lună;
- 9 Euro/lună fără TVA - Digi Complet 9 -1000 minute naționale; 1000 sms-uri naționale; 100 GB; 200 minute internaționale în SEE; 1000 minute roaming în SEE, Moldova și Ucraina; 1000 sms-uri roaming în SEE, Moldova și Ucraina; 15 GB net roaming în SEE, Moldova și Ucraina; 100 minute roaming în Turcia, Elveția, Serbia; 100 sms-uri roaming în Turcia, Elveția, Serbia; 2 GB net roaming în Turcia, Elveția, Serbia, valabilitate 1 lună;
- 2 Euro/lună fără TVA – Digi eSIM 2 – optiune dedicata exclusiv categoriei de vârsta 14-25 ani; nelimitat minute și sms-uri în rețea; nelimitat minute și sms-uri național; 200 GB internet, valabilitate 1 lună;

4.2 Oferta Roaming

- 4 Euro/lună fără TVA-Digi Roaming Plus – 100 minute roaming în SEE Moldova și Ucraina; 100 sms-uri roaming în SEE, Moldova și Ucraina; 7.27 GB net roaming în SEE, Moldova și Ucraina;10 minute roaming în Turcia, Serbia, Elveția, Kosovo, Muntenegru, Macedonia, Albania; 10 sms-uri roaming în Turcia, Serbia, Elvetia, Kososvo, Muntenegru, Macedonia, Albania; 2 GB net roaming în Turcia, Serbia, Elveția, Kosovo, Muntenegru, Macedonia, Albania, valabilitate 14 zile. Opțiunea poate fi activata împreuna cu o optiune națională;
- 2.5 Euro/lună fără TVA - Digi Roaming SEE – 100 minute roaming în SEE Moldova și Ucraina; 100 sms-uri roaming în SEE, Moldova și Ucraina; 4.55 GB net roaming în SEE, Moldova și Ucraina, valabilitate 14 zile. Opțiunea poate fi activată împreună cu o opțiune națională.

5. Activare opțiuni

Apelează ***100#** alege ramura Activează Opțiuni și alege Opțiunea dorită sau trimite SMS la numărul **123** cu denumirea scurta a opțiunii. Se pot activa simultan maxim 3 opțiuni de voce, dintre care una națională, cu efect din ziua activării. Opțiunea expiră în aceeași zi a lunii următoare cu ziua în care a fost activată (exemplu: Dacă opțiunea se activează pe data de 19 octombrie, indiferent de oră – aceasta va expira pe data de 19 noiembrie, în cursul zilei). Ultima opțiune națională aleasă se reactivează automat la expirare, dacă există credit suficient și dacă cartela este în perioada de valabilitate. Activarea Opțiunilor se poate face oricând, cu efect din aceeași zi. Beneficiile se consumă în ordinea cronologică a activării, cât timp cartela este în perioada de valabilitate.

Pentru verificare perioada de valabilitate apelează ***100#** și alege **opțiunea Informații Cartelă**:

1. Valabilitate Credit;

2. Expirare cartelă.

5.1. Modificare opțiuni

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

5.2. Dezactivare opțiuni

Clienții pot dezactiva opțiunile în orice moment doresc. Apelează ***100#** alege ramura Dezactivează Opțiuni și alege Opțiunea dorită sau trimite SMS la numărul **123** cu textul „D" urmat de denumirea scurtă a opțiunii. Prin dezactivare se anulează comanda pentru reactivare din alocatorul de opțiuni. Beneficiile obținute anterior la cumpărarea opțiunii se păstrează și se pot consuma în termenul de valabilitate al acestora.

6. Servicii disponibile pentru Cartela Digi:

- Apeluri naționale și internaționale;
- Transmiterea și primirea de SMS-uri;
- Redirecționare apel;
- Serviciul de internet mobil.
- Roaming internațional, numai cu opțiuni destinate acestui serviciu.
- VoLTE si VoWiFi. Mai multe informații privind utilizarea tehnologiilor VoLTE și VoWiFi sunt disponibile aici: https://tinyurl.com/3pjdvf8y

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

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

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

6.1. Asistență clienți

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

Informații utile

Dacă:

- Telefonul tău mobil afișează mesajul *„Verificați cartela"* sau *„Introduceți SIM"* sau *„Eroare cartelă"* asigură-te că ai introdus corect cartela USIM conform indicațiilor din manualul de utilizarea telefonului mobil; cartela USIM prepaid poate fi utilizată în toate telefoanele mobile 2G/4G/5G, cu excepția celor care sunt blocate pe o altă rețea decât rețeaua Digi Mobil;
- Dorești să activezi codul PIN – codul PIN inițial este „1234";
- Ai activat codul PIN și telefonul tău mobil afișează *„Cartelă USIM blocată"* sau *„Introdu codul PUK"* - înseamnă că ai introdus trei coduri PIN greșite și/ sau cartela USIM s-a blocat; în acest moment trebuie să introduci codul PUK; dacă introduci 10 coduri PUK greșite, cartela USIM se blochează definitiv și nu mai poate fi folosită. Apelează serviciul clienți, la numărul 031 400 7777 sau *777 (număr disponibil în rețeaua mobilă Digi Mobil) în momentul în care te confrunți cu orice alte situații care pun în dificultate utilizarea Cartelei Digi.

6.2. Verificare credit (controlul costurilor)

Cu serviciul Controlul Costurilor poți afla oricând cât ai vorbit de pe cartela ta prepaid și ce credit ți-a mai rămas. Tot ce trebuie să faci este să accesezi serviciul USSD apelând ***100#** și să alegi din meniul **„Credit și Consum"**, opțiunea **„Verifică Credit"**. Astfel vei putea afla valoarea estimată, fără TVA, a convorbirilor efectuate de pe numărul tău de telefon.

6.3. Redirecționare apel

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

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

6.4. Mesaje scrise (SMS)

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

Vei putea transmite mesaje în:

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

6.5. Acces la serviciul de urgență 112/113

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

Utilizatorul Cartelei Digi cu deficiențe de vorbire sau auz poate folosi gratuit serviciul de urgență 113.

6.6. Acces internet mobil

Cartela Digi îți oferă flexibilitate în navigarea pe internet, indiferent de locul în care te afli. Vei beneficia de conectare imediată, mobilitate completă și viteză de acces pe tehnologie 4G (LTE) sau 5G. Serviciul de internet mobil este disponibil prin alegerea și activarea unei opțiuni din grila comercială sau prin consumarea creditului disponibil, pentru utilizarea acestuia în acoperirea Digi Mobil. Verifică harta de acoperire a rețelei Digi Mobil pe www.digi.ro/asistenta/acoperire-servicii-portabilitate/acoperire-servicii.

Conectarea la serviciul de internet mobil se va face utilizând APN-ul «broadband». După consumarea întregului trafic alocat prin opțiunea aleasă, serviciul de internet mobil rămâne disponibil în limita creditului existent in cont, la tarifele prevazute in art. 7 (Tarife).

Viteze de acces aferente serviciului de internet mobil

Serviciul de acces la internet mobil este furnizat prin intermediul rețelelor de comunicații electronice 4G și 5G operate de către Digi Romania S.A., utilizând tehnologiile LTE și superioare. În funcție de tehnologia radio utilizată, serviciul de internet mobil poate înregistra următoarele viteze de acces:

Tehnologie radio	Tip transfer	Viteza maximă estimată de transfer al datelor *	Viteza promovată de transfer al datelor **
4G	Download	150 Mbps	150 Mbps
	Upload	50 Mbps	50 Mbps
5G	Download	600 Mbps	600 Mbps
	Upload	50 Mbps	50 Mbps

***Viteza maximă estimată de transfer al datelor** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care utilizatorul final o poate experimenta în condiții reale. Vitezele pentru fiecare tehnologie radio se pot obține cu respectarea condițiilor prevăzute în metodologia de mai jos și nu pot fi garantate.*
***Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Digi Romania o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale primind serviciul de internet mobil. Aceasta viteza este egală cu viteza maximă estimată de transfer al datelor.*

Metodologia de determinare a vitezei maxime estimate de transfer al datelor și factorii care influențează obținerea vitezei maxime estimate de transfer al datelor.

i) Vitezele maxime estimate pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții: a) deținerea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil din oferta Digi Romania care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate;
b) utilizarea aplicației Netograf disponibila pe site-ul www.digi.ro sau direct la www.netograf.ro , prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației; c) folosirea aceluiași terminal mobil și a unei cartelei SIM care să funcționeze în parametrii optimi și care să dețină specificațiile tehnice necesare atingerii vitezelor maxime estimate în funcție de tehnologia radio; d) inactivarea oricăror altor aplicații din terminalul mobil exceptând aplicația utilizată pentru testare; e) realizarea testelor în exteriorul clădirilor, evitându-se locurile din proximitatea clădirilor înalte care sunt situate la distanțe apropiate, precum și locurile aglomerate în care se desfășoară manifestări la care sunt prezenți multi utilizatori simultan (competiții sportive, manifestări socio-culturale, etc); f) realizarea testelor din același loc (aceleași coordonate geografice), evitându-se deplasarea pe durata testului.

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

iii) Condițiile referitoare la terminal sunt:

- Toate măsurătorile trebuie realizate cu aceeași cartela SIM și același terminal, prin deținerea sau achiziționarea unui serviciu de internet mobil din oferta Digi Romania care poate asigura accesul la vitezele maxime estimate și în afara perioadelor de eventuale limitări de viteza de acces (suspendare pentru neplată, atingerea limitelor rezonabile de utilizare conform prevederilor contractuale, etc.);
- Terminalul trebuie să aibă software-ul actualizat la ultima versiune disponibilă pentru respectivul terminal;
  Terminalul trebuie să aibă specificații tehnice ce îi permit să atingă viteza maximă estimată conform capabilităților tehnice ale rețelei: CAT 5 (4G), CAT 16 (5G);
- Este necesară dezactivarea opțiunii de partajare a conexiunii la Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- Este necesară închiderea tuturor programelor sau aplicațiilor care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.);
- Măsurătorile trebuie efectuate cu un terminal care să se fie conectat la rețeaua mobilă de date și având cel puțin următoarele niveluri de putere a semnalului, respectiv de calitate a semnalului:
  - 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.*

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

1. Să descarce aplicația Netograf din magazinul Google Play (Android) sau magazinul App Store (IOS);
2. Să dețină sau să își creeze cont pe Netograf;
3. Să fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
4. Să realizeze măsurătorile ținând cont de toate condițiile descrise mai sus;
5. Să 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 distanță 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

iv) În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf, utilizatorii pot sesiza Digi Romania în legătura cu diferențele constatate, prin transmiterea unei reclamații. Reclamația va fi transmisă de către utilizatorul serviciului de comunicații electronice în termen de 30 de zile de la finalizarea testelor conform procedurii mai-sus menționate.
În afară de datele de contact (inclusiv un număr de telefon valabil) reclamația va cuprinde vitezele reclamate, tehnologia radio utilizată locul în care au fost realizate testele (coordonate geografice sau localitate/stradă/număr). Reclamația va fi depusă în punctele de prezență Digi Romania (www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la **client@digi.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 și va comunica ori de câte ori este necesar pe 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 metodologiei de testare mai-sus menționată - existența diferențelor dintre valorile maxime estimate/vitezele promovate de transfer și vitezele rezultate în urma testelor, utilizatorul este îndreptățit să primească despăgubiri constând în creditarea contului utilizatorului cu o valoare proporțională cu perioada în care s-au înregistrat aceste diferențe, acordate de la data recepționării sesizării și până la remedierea situației, în măsura în care testele desfășurate de către Digi Romania confirmă aspectele sesizate prin reclamația transmisă.
Dacă Beneficiarul înregistrează nemulțumiri privind modalitatea de soluționare a reclamației poate apela la mijloacele de soluționare prevăzute în Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților Digi Romania, inclusiv prin sesizarea instituțiilor naționale cu atribuții în domeniu sau se poate adresa instanțelor judecătorești competente.

6.7. Înlocuirea cartelei SIM

În cazul în care cartela SIM se strică, este pierdută sau furată, aceasta poate fi înlocuită în oricare din magazinele Digi Mobil. Prima înlocuire a cartelei este gratuită. Orice înlocuire ulterioară este taxată cu 5 lei, TVA inclus.
Înlocuirea eSIM se face la cerere, în cazul ștergerii profilului, a furtului, pierderii sau deteriorării cu posibilitatea de înlocuire gratuită în cazul primei înlocuiri, iar pentru înlocuirea ulterioară cu plata tarifului de 5 lei (TVA inclus).
Este indicat ca Beneficiarul să nu dezvăluie/ transmită codul QR sau ICCID. Digi nu poate fi ținuta responsabilă pentru daunele cauzate prin divulgarea acestor informații către terți. În caz de ștergere a profilului, pierdere, deteriorare sau furt al echipamentului terminal în care cartela era instalată, Beneficiarul este obligat să informeze imediat DIGI, telefonic și/sau în scris, despre situația intervenită și să solicite restricționarea serviciului. În situația în care Beneficiarul nu solicită restricționarea, acesta răspunde exclusiv pentru orice utilizare a serviciilor de către terțe persoane.
În cazul în care cartela SIM preplatită prezintă defecte de fabricație care impiedică folosirea în mod adecvat a Serviciilor preplătite, Digi Romania va înlocui cartela SIM respectivă gratuit, la cererea Beneficiarului, cu condiția ca solicitarea să fie formulată în termen de cel mult 30 de zile de la data activării ei.

6.8. Apeluri internaționale

Pentru a face un apel internațional sau a trimite un SMS internațional trebuie să tastezi codul de acces internațional "00" sau "+", prefixul țării, urmat de numărul celui pe care vrei să îl apelezi și apoi tasta de apel. Detalii complete despre tarifele internaționale și modalitatea de tarifare se regăsesc pe pagina www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale.

6.9. Roaming

Acest serviciu este activat automat la înregistrarea Cartelei tale în rețeaua Digi Mobil dacă ai achiziționat și activat o ofertă care include acces la Serviciul de Roaming sau ai ales activarea serviciului de roaming apelând la ***100#**. Maxim 3 opțiuni cu acces la roaming pot fi active în același timp.
Serviciul Roaming îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău de telefon și în afara teritoriului României, în rețelele operatorilor cu care Digi România a încheiat acorduri de roaming. Pe www.digi.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming_cartela găsești lista completă a țărilor și operatorilor.
NOTĂ: Dacă te afli pe teritoriul României în apropierea granițelor cu oricare din țările vecine: Ungaria, Ucraina, Moldova, Bulgaria sau Serbia și ai activă o ofertă cu acces la Roaming, este posibil să te conectezi accidental pe una din rețelele de telefonie ale țării vecine. Acest lucru se întâmplă în cazul în care selecția de căutare a rețelei mobile pe telefonul tău este setată pe modul "Automatic". Pentru a evita taxarea conform tarifelor de Roaming, îți sugerăm ca selecția rețelei să fie setată pe modul "Manual". Totodată, îți sugerăm ca, atunci când te afli în apropierea graniței cu oricare din țările vecine de mai sus, să verifici periodic afișajul telefonului tău pentru a te asigura că ești localizat, în continuare, în rețeaua Digi Mobil și nu în Roaming. De asemenea,

atunci când călătorești în străinătate, te rugăm să verifici periodic că ești localizat într-o rețea parteneră de Roaming a Digi Mobil din țara pe care o vizitezi, pentru a evita trecerea accidentală în zonele de graniță, într-o rețea dintr-o țară vecină celei vizitate de tine, posibil cu tarife de Roaming diferite față de rețelele din țara vizitată.

- Pentru a apela când te afli în roaming, tastează numărul în format internațional. De exemplu: pentru a apela un număr din România adaugă +4 sau 004 înaintea numărului (+4 07XX XXXXXX sau 004 07XX XXXXXX).
- Pentru a fi apelat când te afli în roaming: cel care te apelează din România tastează numărul în format național (07XXXXXXXX). Din alta țară (inclusiv cea pe care o vizitezi), cel care te apelează tastează numărul tău în format internațional (+4 07XX XXXXXX sau 004 07XX XXXXXX).

Ești tarifat sau consumi din beneficiile cu roaming pentru apelurile efectuate. Apelurile primite când folosești serviciul Roaming în țări membre ale Spațiului Economic European sunt gratuite. Pentru apelurile primite în țările din restul lumii se vor aplica tarifele de roaming valabile pentru țara vizitată. SMS-urile primite când folosești serviciul Roaming sunt gratuite, indiferent de tara unde se foloseste roaming-ul. Persoana care te apelează din România nu este tarifată cu nimic în plus față de situația în care te-ai afla în țară.

Metodele de reîncărcare disponibile în roaming: plata cu cardul, accesând www.digi.ro.

Activarea opțiunilor cu roaming este posibila prin apel la ***100#**, atât în țară cât și în roaming.

Info credit (detalii consum) în roaming: apelează ***100#**

Relații clienți: apelează **+4 031.400.7777** taxabil în funcție de țara în care te afli conform tarifelor de roaming pentru apeluri către România

7. Tarife

Taxarea apelurilor naționale de voce se face la secundă, după primul minut de convorbire indivizibil, indiferent dacă este activată o extra opțiune sau se consumă doar credit. Pentru apelurile efectuate în roaming în Spațiul Economic European precum și in Moldova, Monaco, Gibraltar, Elveția si UK se taxează la secundă după un interval inițial de taxare de 30 secunde, iar pentru apelurile primite taxarea se face la secundă începând cu prima secundă a convorbirii. Apelurile efectuate sau primite în roaming în afara Spațiului Economic European precum și în afara statelor Moldova, Monaco, Gibraltar, Elveția și UK se taxează la minut întreg. Unitatea de taxare pentru internet mobil este kilobyte-ul. La expirarea și/sau consumarea creditului clientul poate doar să primească apeluri și/sau SMS-uri. La expirarea și/sau consumarea creditului internetul mobil se sistează până la o nouă reîncărcare. Apelurile catre numere geografice de 4 sau 6 cifre, catre servicii cu valoare adaugată sau către numere cu tarif special nu se consumă din minutele și/sau SMS-urile incluse în planul tarifar sau în opțiuni și vor fi facturate distinct, conform tarifelor din ofertă Digi Romania în vigoare. Tarifele pentru aceste apeluri, inclusiv pentru cele efectuate în roaming, pot fi consultate aici www.digi.ro/asistenta/tarife-plati-prin-sms/tarife/destinatii-si-apeluri-internationale) sau prin apelarea serviciului de relații cu clienții.

Destinație Apeluri Voce	**Tarife** (Euro, fără TVA)
În rețeaua fixă Digi Tel și către alte rețele fixe naționale	0,005
În rețeaua mobilă Digi Mobil și către alte rețele mobile naționale	0,01
Către principalele rețele fixe din UE, SUA, Canada și China	0,01
Către principalele rețele de telefonie mobilă din S.U.A. și Canada	0,01
Către rețelele mobile Digi Mobil Italia și Spania	0,01
Către principalele rețele de telefonie mobilă din UE 1: Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Republica Cehă, Germania, Danemarca, Grecia, Spania, Franța, Ungaria, Irlanda, Italia, Malta, Polonia, Portugalia, Suedia, Marea Britanie, Olanda, Norvegia, Moldova	0,012
Către principalele rețele de telefonie mobilă din UE 2: Lituania, Estonia, Islanda, Luxemburg, Finlanda, Slovacia, Slovenia, Croația, Letonia	0,02
Către principalele rețele de telefonie mobilă din UE 3: Liechtenstein, Elveția	0,04

Destinație SMS	**Tarife** (Euro, fără TVA)
În rețeaua mobilă Digi Mobil	0,01
Către alte rețele mobile naționale	0,01
Către principalele rețele mobile din UE	0,06
Către principalele rețele mobile din SUA și Canada	0,07
Către rețelele mobile Digi Mobil Italia și Spania	0,04

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 expediat prin mesaje diferite, fiecare având o lungime de cel mult 70 de caractere, care vor fi tarifate individual, dacă este cazul.

Internet mobil	**Tarife / MB** (Euro, fără TVA)
Internet național pe mobil	0,0006

Roaming internațional	**Tarife** (Euro, fără TVA)			
	SEE, Republica Moldova și Ucraina	Turcia	Serbia	Elveția
Apeluri locale	0,01	0,1597	0,0588	0,0630
Apeluri către România	0,01	0,1597	0,3277	0,0630
Apeluri către alte țări SEE, Republica Moldova și Ucraina*	0,01	0,1597	0,5882	0,3782
Apeluri către UK	0,0168 / 0,330 din Ucraina	0,5882	0,5882	0,3782
Apeluri internaționale către alte destinații non-SEE	0,7563	0,5882	0,5882	0,3782
Apeluri către destinații speciale	3,00	3,00	3,00	3,00
Apeluri către rețele satelit	10,00	10,00	10,00	10,00
Apeluri primite	0,00	0,167934	0,32769	0,062975
SMS transmis	0,005	0,0321	0,0105	0,0160
SMS primit	0,00	0,00	0,00	0,00
Internet mobil (/MB)	0,0006	0,0008	0,0006	0,0004

Pentru informații complete privind toate tarifele aplicabile în roaming și disponibilitatea serviciului, vă rugăm să consultați sectiunea: www.digi.ro/servicii/telefonie-mobila/roaming/prepaid

** Regulamentul (U.E). nr. 612/2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii Europene, se aplică și la nivelul Republicii Moldova și Ucrainei începând cu data de 1 ianuarie 2026, ca urmare a deciziilor adoptate de către Consiliul Uniunii Europene. Aplicarea principiului "în roaming, ca acasă" („roam like at home") nu se extinde și la relațiile dintre Ucraina și Republica Moldova. Astfel, apelurile efectuate din Ucraina către Republica Moldova și respectiv din Republica Moldova către Ucraina, vor fi tarifate cu 0,4132 EUR/minut fără TVA. Digi Romania poate aplica temporar, cu titlu promoțional, un discount de 100% la aceste tarife, în condițiile unei utilizări rezonabile a acestor servicii. Aplicarea acestui discount nu generează obligații contractuale în sarcina Digi Romania, fiind acordat temporar, exclusiv în funcție de condițiile de roaming la nivel de gros obținute de către Digi Romania de la ceilalți operatori de comunicații electronice din Ucraina și Republica Moldova.*

*** Prin destinații speciale se înțelege apelarea unor destinații a căror tarifare este superioară destinațiilor standard din țara respectivă, ele fiind tarifate la valori superioare de către operatorii din țările respective cu care Digi Romania are încheiate acorduri de interconectare în baza cărora asigură accesul utilizatorilor pentru apelarea lor.*

8. Utilizarea frauduloasă a serviciului Digi Mobil

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

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

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

- Apeluri/SMS-uri distribuite constant în intervale de timp;
- Apeluri /SMS-uri efectuate în mod constant în intervalul orar 00:00 – 07:00;
- Număr redus al apelurilor/SMS-urilor recepționate sau lipsa apelurilor/SMS-urilor de intrare (recepționate);

- Existența unui număr foarte mare de apeluri/SMS-uri numai către anumite destinații sau numai către destinații distincte;
- Durata medie a apelurilor;
- Existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie în scop comercial și în mod special desfășurarea unor activități de call center, promovare sau vânzare de produse ori servicii prin telefon, sondaje etc.;
- Reclamații din partea unor operatori sau persoane cu privire la serviciul de telefonie care face obiectul acestui contract;
- Existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie în scopul obținerii unor avantaje materiale pentru sine sau pentru altul, scopul imediat al efectuării apelului fiind reprezentat de dobândirea unor beneficii de orice natura ca urmare a înregistrării de trafic în alte rețele de telefonie și nu de utilizarea serviciului de telefonie potrivit nevoilor normale de comunicare, cu bună credință, pentru apelarea utilizatorilor altor rețele în scopul efectuării convorbirilor telefonice.

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

9. Utilizarea abuzivă a serviciului Digi Mobil în cazul opțiunilor de tip „Nelimitat"

În cazul opțiunilor de tip Nelimitat în rețeaua Digi Mobil și în alte rețele naționale va fi considerată utilizare abuzivă înregistrarea pe o cartelă SIM a:
i) unui consum mai mare de 5000 deminute sau SMS-uri efectuate sau
ii) unui consum lunar de date mobile mai mare de 200 GB, care excede nevoilor obișnuite de utilizare (navigare browser web, mesagerie OTT, social media, poșta electronică, streaming video sau audio) și care este utilizat în alte scopuri contrare utilizării normale, cu titlu exemplificativ, prin intermediul unor sisteme manuale sau automate, ori prin intermediul unor aplicații.
Atingerea consumului lunar de 5000 de minute sau SMS-uri efectuate poate atrage, fără notificarea prealabilă a Beneficiarului, suspendarea serviciilor de voce/SMS furnizate prin intermediul cartelei SIM care a înregistrat acest consum până la expirarea duratei opțiunii curente, în timp ce atingerea consumului lunar de date mobile de 200 GB va permite utilizarea în continuare a serviciului, până la expirarea duratei opțiunii curente, însă la o viteză redusă de acces, respectiv de până la 1 Mbps viteză de download și până la 512 kbps viteză de upload. Prin „lună" se înțelege un interval de timp cuprins între ziua activării opțiunii și ziua corespunzătoare acesteia din luna următoare în conformitate cu dispozițiile art 5 de mai sus.
Odată cu activarea unei noi opțiuni, Beneficiarul va putea utiliza din nou serviciile preplătite, respectiv serviciile de voce și SMS în regim nelimitat și serviciile de date mobile la viteze superioare.
Cantitatea de trafic de 200 GB la viteză superioară este valabilă atât în rețeaua 4G sau 5G, indiferent de cantitatea de date utilizată în fiecare dintre aceste rețele.
Limitarea anterior menționată nu influențează experiență utilizatorilor în utilizarea următoarelor servicii (luând în considerare o utilizare pentru transmitere în timp real a textelor, nu și a materialelor foto sau video ori a textelor însoțite de elemente complexe de grafică):
- Mesagerie OTT (WhatsApp, Skype,Viber, Google Allo, Telegram, etc);
- Social media (Facebook (inclusiv Facebook Mesenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, etc);
- Poștă electronică (e-mail) prin intermediul căruia utilizatorii pot expedia sau recepționa mesaje individuale prin accesarea serviciului de internet (prin transmiterea în timp real a textelor, neînsoțite de materiale foto sau video ori de elemente complexe de grafică);
- Navigare utilizând un browser web prin intermediului serviciului de internet; accesarea anumitor web site-uri (care prezintă un conținut grafic ridicat) poate fi influențată de limitarea mai-sus menționată care influențează viteza de încărcare, însă web-site-ul poate fi vizitat în continuare.
Utilizarea serviciilor de tip conținut OTT (streaming video sau audio precum Netflix, Spotify, Amazon Video, etc.) necesită o viteză minimă de acces, în funcție de specificația fiecărui serviciu, astfel încât utilizarea acestor servicii poate fi afectată la momentul atingerii limitării volumului de date furnizat la viteză superioară.

Reluarea furnizării serviciilor

În situația în care unul sau mai multe servicii au fost suspendate ca urmare a utilizării abuzive și dacă nu a intervenit încetarea contractului, reluarea furnizării serviciului/serviciilor se va face în termen de 10 zile calendaristice de la data suspendării sau mai devreme, de la data la care s-a constatat de către Digi Romania sau s-a demonstrat de către Beneficiar ca nu a existat o astfel încălcare.
În cazul în care în oferta Digi Romania nu mai este disponibilă opțiunea activă la momentul suspendării, Beneficiarul va putea alege o altă opțiune din portofoliul curent de servicii. De asemenea, Beneficiarului îi poate fi alocat un alt număr de telefon pentru reconectarea serviciilor în cazul în care numărul de telefon alocat inițial nu mai este disponibil din motive obiective. Digi Romania nu va percepe o taxă administrativă pentru reconectare.

10. Încetarea furnizării serviciilor

Digi Romania poate înceta furnizarea serviciilor în următoarele situații:
a) Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute în Manualul de utilizare a Cartelei Digi;
b) Beneficiarul prejudiciază securitatea sistemului sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) furnizarea sau obținerea de informații care nu au un caracter public, indiferent dacă acestea sunt din rețelele Digi Romania sau aparțin altor rețele interconectate cu orice rețea operată de Digi Romania sau dacă Beneficiarul comite folosind serviciile Digi Romania acte sau fapte de natură penală, contravențională sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri;
c) Beneficiarul a realizat o fraudă prin încălcarea clauzelor prevăzute în cuprinsul prezentului Manual ori prin încălcarea dispozițiilor legale în vigoare;
d) Existența unor indicii cu privire la utilizarea serviciului de telefonie mobilă în scopul obținerii unor avantaje materiale pentru sine sau pentru altul, scopul imediat al efectuării apelului fiind reprezentat de dobândirea unor beneficii de orice natură ca urmare a înregistrării de trafic în alte rețele de telefonie și nu de utilizarea serviciului de telefonie potrivit nevoilor normale de comunicare, cu bună credință, pentru apelarea utilizatorilor altor rețele în scopul efectuării convorbirilor telefonice.
e) Expirarea perioadei de grație a Cartelei Digi, care atrage după sine dezactivarea cartelei SIM, pierderea numărului de telefon și a creditului rămas neconsumat, precum și pierderea agendei salvate pe cartela SIM.

11. Proceduri de măsurare și gestionare trafic

Digi Romania desfășoară o serie de proceduri și activități în scopul asigurării unei bune funcționari a rețelei și serviciilor, inclusiv prin analizarea intensității traficului și a disponibilității rețelei, serverelor și aplicațiilor.
Calitatea serviciilor poate fi afectată negativ în cazul depășirii capacităților de trafic în rețeaua proprie sau în rețelele operatorilor cu care Digi Romania este interconectat, prin depășirea capacităților de transport (link-uri) sau a capacităților de procesare a traficului în nodurile rețelei proprii sau ale altor operatori (servere și aplicații). Cauzele apariției acestor fenomene sunt multiple iar metodele de evitare disponibile sunt aplicate după caz, prin derularea unor proceduri și/sau activități specifice, inclusiv prin aplicarea măsurilor de limitare a vitezei de transfer a datelor după consumarea traficului lunar recomandat de date, în cazul opțiunilor de tip Nelimitat, conform secțiunii 9 de mai sus.
Un obiectiv important este evitarea sau reducerea efectelor negative ale incidentelor din rețeaua proprie (defecțiuni hardware, erori software).
În acest scop se desfășoară:
a) Activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei, a serverelor și aplicațiilor;
b) Măsuri proactive de asigurare a rutelor alternative pentru rerutarea traficului în cazul apariției unui incident;
c) Proceduri reactive de intervenție și rezolvare a incidentelor, inclusiv prin asigurarea de resurse de rezervă;
d) Măsuri de prevenire a apariției unor incidente (teste, verificări, înlocuirea unor componente sau sisteme, modificări de configurație, modernizare).
Obiectivul complementar este evitarea sau reducerea efectelor negative ale incidentelor din rețelele operatorilor cu care Digi Romania este interconectat.
În acest scop se desfășoară:
e) Activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei pe segmentele de interconectare (legături, interfețe, semnalizare);
f) Măsuri proactive de asigurare a unor rute alternative, inclusiv prin alți operatori, pentru rerutarea traficului.
Depășirea temporară a valorilor normale de trafic este posibilă la nivel local sau național în unele situații (evenimente).
Pentru evitarea acestor situații se utilizează următoarele metode:

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

Activitățile de monitorizare menționate anterior au caracter permanent și sunt realizate cu ajutorul sistemelor de management ale rețelei care realizează colectarea, procesarea inițială și prezentarea datelor referitoare la:

- Disponibilitatea resurselor hardware și software, prin analiza mesajelor și alarmelor colectate de către sistemele de management (message/alarm handling);
- Intensitatea traficului deservit pentru legăturile interne și pentru legăturile cu alți operatori;
- Gradul de utilizare a resurselor din rețeaua proprie (servere, procesoare, interfețe, etc);
- Disponibilitatea și performanța unor aplicații critice care asigură stabilirea legăturilor telefonice și interconectarea cu alte rețele, rutarea pachetelor de date, funcțiile de autentificare, mobilitate și roaming în rețeaua mobilă, aplicațiile pentru servicii inteligente și mesagerie.

12. Portabilitate

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

Termen de conectare inițială

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

13. Soluționarea reclamațiilor

13.1. Remedierea deranjamentelor și a incidentelor la activare

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

13.2. Contact pentru soluționare reclamații

Digi Romania va pune la dispoziția clienților săi următoarele modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

- Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard):
  - 03XX-400 401 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
  - 031 400 4401 pentru București;
  - 03XX-400 414 – Informații Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/ Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
  - 031 400 4414 pentru București;
- Acces direct: În punctele de prezență Digi Romania din localitatea dumneavoastră, de luni până vineri în intervalul orar 09.00 -18.00.
- E-mail: clienti@digi.ro
- Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: www.digi.ro/asistenta/contact la secțiunea servicii/formular de contact. Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul companiei Digi Romania. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenele contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației.

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

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

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

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

14. Prelucrarea datelor cu caracter personal

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

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

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

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

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

Ce date prelucrăm:

- Pentru utilizarea serviciului de telefonie mobilă vom prelucra următoarele date: durata apelurilor telefonice, data și ora apelurilor telefonice și/sau a mesajelor text (SMS), țara și rețeaua din care s-a efectuat apelul/SMS-ul în cazul roaming-ului, numărul de telefon apelat și/sau către care s-a trimis SMS-ul, identificatorul SIM-ului, poziționarea echipamentului terminal (telefonul mobil), care, prin coroborarea cu alte date specifice, poate conduce la date de geo-localizare, identificatorul adaptorului de rețea, numărul de telefon de pe care s-a trimis un mesaj text (SMS);
- Pentru utilizarea serviciului de internet mobil: adresa IP, volum trafic date (internet), durata sesiunii de acces la internet, data și ora, identificatorul SIM, identificatorul adaptorului de rețea, poziționarea echipamentului terminal (tabletă, telefon mobil, modem, router 4G, 5G) care, prin coroborarea cu alte date specifice, poate conduce la datele de geo-localizare, rețeaua în care s-a efectuat traficul de internet în cazul roaming-ului;
- În cazul în care datele dumneavoastră există deja în evidențele Operatorului (prin contractarea anterioară a altor servicii de la Operator): numele și prenumele dumneavoastră, adresa, ID-ul de client, CNP-ul, numărul de telefon, adresa de e-mail și alte date devenite disponibile.

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

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

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

Destinatarii sau categoriile de destinatari ai prelucrării datelor cu caracter personal (voce mobilă și internet mobil)

În anumite situații, și doar pentru îndeplinirea scopului, putem dezvălui Datele cu Caracter Personal către societăți

specializate în furnizarea de servicii de revizie, mentenanță și alte operațiuni similare, societăților din grupul Digi și/sau instanțelor de judecată, organe de arbitraj, profesioniști în aria insolvenței și falimentului, executori judecătorești, societăți de recuperare creanțe/debite, avocați, traducători, experți, mediatori, instituții de credit, instituții publice sau auditori.
Destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le punem la dispoziție Datele cu Caracter Personal conform specificațiilor de mai sus, sunt limitați (prin Legislație și prin contractele pe care le încheiem cu aceștia, contracte încheiate conform Regulamentului) cu privire la modul în care pot folosi Datele cu Caracter Personal în scopurile specifice și identificate de noi.
Operatorul nu transferă Datele cu Caracter Personal în afara Uniunii Europene și Spațiului Economic European.
Conform Legislației vă bucurați de următoarele drepturi: Dreptul de acces la datele cu caracter personal stocate, dreptul la rectificare și la ștergere al datelor cu caracter personal, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, dreptul de a retrage oricând consimțământul (în situația în care prelucrarea se bazează pe consimțământ), dreptul de a depune plângere în fața autorității de supraveghere și/sau de a vă adresa instanțelor de judecată.
Prezenta secțiune se completează cu Nota de Informare aferentă utilizării cartelelor preplătite, notă disponibilă pe www.digi.ro (disponibilă în secțiunea dedicată protecției datelor) și cu alte politici referitoare la prelucrarea datelor și/sau cu politici referitoare la utilizarea Cartelei Digi și/sau a serviciilor furnizate de către Operator.
Documentele care alcătuiesc contractul prin care este furnizat pachetul prepaid Digi Mobil sunt reprezentate de manualul de utilizare al Cartelei Digi, Cartela SIM și fișa de sinteză.
Informațiile prezentate în acest material sunt valabile la data tipăririi lui. Pentru informații actualizate vă rugăm accesați www.digi.ro.
Fișele de sinteză ale cartelei Digi și ale opțiunilor disponibile poate fi consultate la https://www.digi.ro/oferta-prepaid-optiuni.
Înainte de activare/achiziție declari că ai consultat fișele de sinteză și ești de acord cu termenii și condițiile disponibile pe https://www.digi.ro/manual-prepaid.

Ediția August 2026