

MANUAL DE UTILIZARE

CARTELA DIGI

1. Cartela Digi

Cartela Digi îți oferă acces imediat la serviciul prepaid, conectându-te la rețeaua 3G Digi Mobil. Cu acest pachet prepaid primești un număr de telefon aferent rețelei 3G Digi Mobil. Cartela conține un credit inițial conform ofertei în vigoare la data activării cartelei. Creditul este exprimat în Euro, fără TVA și se consumă în funcție de apelurile efectuate.

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

2. Acces la numărul de urgență 112

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

3. Activarea cartelei

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

Pornește telefonul și tastează codul PIN urmat de tasta OK.

Activarea inițială a cartelei se poate face:

- prin inițierea unui apel la *777, fără să fie necesară efectuarea convorbirii sau
- direct, prin alegerea unei opțiuni la *110#

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

Servicii disponibile pentru Cartela Digi:

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

Servicii indisponibile pentru Cartela Digi:

- apel video;
- roaming internațional.

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

Serviciul poate fi folosit în acoperirea rețelei Digi Mobil. Pentru informații detaliate despre aria de acoperire consultă pagina www.rcs-rds.ro

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

Perioada activă a creditului

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

Perioada de grație a creditului

Perioada de grație a creditului inițial este în conformitate cu oferta în vigoare la data activării cartelei. Această perioadă de grație urmează perioadei active. Pe parcursul perioadei de grație poți fi apelat și poți apela doar numere gratuite. Creditul neconsumat în perioada activă se păstrează în perioada de grație. Pentru a putea folosi creditul rămas, trebuie să reîncarci. Creditul poate fi reîncărcat oricând pe parcursul perioadei active și/sau pe parcursul perioadei de grație.

Creditul este valabil pentru o perioadă de 90 zile, timp în care poate fi consumat pentru convorbiri și SMS-uri și are o perioadă de grație de 180 zile, timp în care poți fi apelat. În perioada de valabilitate poți activa oricare dintre opțiuni. Perioada de valabilitate a opțiunii este de o lună. În cazul în care ai efectuat anterior încărcări de credit fără activări de opțiuni, perioada de valabilitate a opțiunii nou activate nu depășește data la care expiră perioada de valabilitate rămasă pentru creditul încărcat.

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

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

5. Taxare

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

Unitatea de taxare pentru internet mobil este kilobit-ul.

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

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

6. Reîncărcarea contului prepaid

Reîncărcarea contului prepaid al Cartelei Digi se poate face direct pe telefonul mobil:

- În magazinele Digi și ale partenerilor autorizați
- prin plata cu cardul direct pe site-ul: www.rcs-rds.ro/reincarca

7. Activare opțiuni

Apelează *110# alege ramura Activează Opțiuni și alege Opțiunea dorită. Se pot activa simultan oricare două opțiuni de voce, în orice combinație, cu efect din ziua activării. Aceasta expiră la ora 24 a ultimei zile din luna calendaristică (exemplu: Dacă opțiunea se activează pe data de 19 octombrie, indiferent de oră – aceasta va expira pe data de 18 noiembrie la ora 23:59). Ultima opțiune aleasă se reactivează automat la expirare, dacă există credit suficient. Activarea Opțiunilor se poate face oricând, cu efect din aceeași zi. Beneficiile se consumă în ordinea cronologică a activării. În cazul în care se combină opțiuni cu minute nelimitate în rețeaua Digi Mobil cu opțiuni cu minute naționale, minutele în rețeaua Digi Mobil se consumă cu prioritate, înaintea celor naționale incluse. Opțiunea Extra Net se poate activa doar împreună cu o opțiune de voce. Poți activa simultan două opțiuni Extra Net 1 GB.

8. Modificare opțiuni

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

9. Dezactivare opțiuni

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

10. Restricționare servicii în cazul redirectionării traficului

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

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

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

11. Încetarea furnizării serviciilor

RCS & RDS poate înceta furnizarea serviciilor în următoarele situații:

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

12. Servicii suplimentare

13.1. Asistență clienți

Pentru informații despre serviciile de comunicații mobile 3G Digi Mobil prepaid, apelează următoarele numere de telefon: **031 400 7777** sau ***777** (număr disponibil doar în rețeaua mobilă Digi Mobil).

13.2. Mesaje scrise (SMS)

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

Vei putea transmite mesaje în:

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

13.3. 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 *110# și să alegi din meniul "Credit și Consum", opțiunea "Verifică Credit". Astfel vei putea afla valoarea estimată, fără TVA, a convorbirilor efectuate de pe numărul tău de telefon.

13.4. Mesagerie vocală

Activarea căsuței vocale - pentru activarea căsuței vocale formează numărul 760 de pe telefonul mobil și activează din meniul telefonului, opțiunea "Redirectare apel" către numărul +40 770 000 760. După activarea serviciului, vei primi SMS gratuit de fiecare dată când ai un mesaj vocal înregistrat. Pentru securitatea căsuței vocale, recomandăm schimbarea codului PIN, în momentul primei accesări a acestui serviciu. PIN-ul inițial este "0000".

Accesarea căsuței vocale - apelează 760 de pe telefonul tău Digi Mobil, pentru a accesa direct căsuța ta vocală. Căsuța vocală preia mesajele de la apelanții tăi și le înregistrează dacă:

- nu poți răspunde la telefonul tău Digi Mobil;
- telefonul este închis sau se află în afara ariei de acoperire Digi Mobil;
- alegi să îți redirecționezi toate apelurile sau doar pe cele la care nu poți răspunde, pentru că deja te afli într-o convorbire telefonică. Notificarea mesajelor vocale noi se face printr-un SMS care va apărea pe ecranul telefonului tău mobil. Poți primi până la 40 de mesaje, fiecare cu o durată maximă de 60 de secunde. Mesajele noi sunt păstrate timp de 10 zile. Pentru personalizarea căsuței vocale sună la numărul 760 și urmează instrucțiunile. Accesarea căsuței vocale de pe un alt telefon, pentru ascultarea mesajelor sau personalizarea căsuței, atunci când acest lucru nu este posibil de pe telefonul tău, se face formând propriul număr de telefon, cu condiția ca acesta să fie redirecționat către căsuța vocală "0770 000 760" (exemplu: când ești ocupat sau nu te afli în aria de acoperire etc.). În acest moment apelul va fi redirecționat către căsuța vocală și vei auzi propriul mesaj de întâmpinare. Acum apasă tasta "#". În acest moment căsuța vocală te va introduce într-un meniu de autentificare unde va trebui să introduci cod-ul PIN. În acest moment poți asculta, șterge mesajele sau poți personaliza căsuța vocală.

NOTĂ: Schimbarea codului PIN inițial "0000" este obligatorie pentru a accesa (ascultare, ștergere mesaje și personalizare) căsuța ta vocală de la un alt telefon, atunci când nu este posibil de la telefonul propriu.

13.5. Acces internet mobil

Cartela Digi îți oferă flexibilitate în navigarea pe internet, indiferent de locul în care te afli. Vei beneficia de conectare imediată, mobilitate completă și viteză de acces pe tehnologie HSDPA de până la 21,6 Mbps. Serviciul de internet mobil este disponibil doar prin alegerea și activarea unei opțiuni din grila comercială, pentru utilizarea acestuia în acoperirea Digi Mobil. Verifică harta de acoperire a rețelei Digi Mobil 3G pe www.rcs-rds.ro. Conectarea la serviciul de internet mobil se va face utilizând APN-ul «prepaid». După consumarea întregului trafic alocat prin opțiunea aleasă, serviciul de internet mobil se restricționează. Serviciul poate fi utilizat din nou prin activarea unei noi opțiuni sau la reactivarea ultimei opțiuni alese.

13.6. Înlocuirea cartelei SIM

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

14. Proceduri de măsurare și gestionare trafic

RCS & RDS desfășoară o serie de proceduri și activități în scopul asigurării unei bune funcționări a rețelei și serviciilor, inclusiv prin analizarea intensității traficului și a disponibilității rețelei, serverelor și aplicațiilor.

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

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

În acest scop se desfășoară:

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

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

În acest scop se desfășoară:

- activități permanente de monitorizare a disponibilității rețelei pe segmentele de interconectare (legături, interfețe, semnalizare);
- măsuri proactive de asigurare a unor rute alternative, inclusiv prin alți operatori, pentru rerutarea traficului;

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

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

15. 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 utilizare a telefonului mobil; cartela USIM prepaid poate fi utilizată în toate telefoanele mobile 3G care au activată funcția 3G/UMTS, 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 3G 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 3G Digi Mobil) în momentul în care te confrunți cu orice alte situații care pun în dificultate utilizarea Cartelei Digi.

16. Portabilitate

Portabilitatea numerelor de telefon este un drept al utilizatorilor, de care aceștia pot beneficia, la cerere. Portabilitatea implică automat terminarea contractului cu operatorul curent, în conformitate cu clauzele de reziliere prevăzute în cadrul acestuia. După ce te-ai asigurat de respectarea condițiilor contractuale față de actualul furnizor de servicii de telefonie, poți porta orice număr dorești prin formularea unei Cereri de portare. Poți să vii cu orice număr de telefon mobil în rețeaua de telefonie Digi Mobil, fără nici o taxă de portare. Costurile vor fi acoperite în întregime de RCS & RDS. Portarea unui număr de telefon mobil se poate realiza în maxim 3 zile lucrătoare de la data depunerii cererii de portare. Numărul de telefon se poate porta ori de câte ori este necesar, nu există o limitare a numărului de portări

Într-o perioadă determinată de timp. Apelurile efectuate de tine către numere portate vor fi notificate printr-un ton distinctiv care se va auzi înainte de tonul normal de apel. Cei care te vor apela pe tine, vor auzi și ei același ton. Pentru a afla din ce rețea face parte numărul de telefon accesează www.portabilitate.ro sau adresează-te oricărui operator de telefonie prin centrele de relații cu clienții. Tariful pentru apelurile către numerele portate în rețeaua RCS & RDS va fi cel corespunzător apelurilor în rețea. Pentru apelul către un număr RCS & RDS portat într-o altă rețea se va aplica tariful unui apel către alte rețele. Pentru a porta numărul RCS & RDS la un alt furnizor este necesar să contactezi furnizorul respectiv și să formulezi o cerere.

17. Termen de conectare inițială

RCS&RDS se obligă să realizeze activarea serviciului de telefonie mobilă în termen de 48 (patruzecișopt) de ore de la achiziționarea Cartelei Digi. Dacă Beneficiarul a optat pentru portarea în rețeaua RCS&RDS a unui număr de telefon dintr-o altă rețea de telefonie mobilă, activarea serviciului se va face numai în momentul finalizării cu succes a procesului de portare potrivit actelor normative aplicabile.

18. Remedierea deranjamentelor

În cazul nefuncționării oricărui serviciu, RCS&RDS va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client, la Departamentul Relații Clienți în cel mult 48 ore, cu excepția situațiilor aflate în afara controlului RCS & RDS.

19. Soluționarea reclamațiilor

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

Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard):

- 03XX-400 401 – Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
- 031 400 4401 pentru București
- 03XX-400 414 – Informații Comerciale disponibile pentru serviciile de Internet, Telefonie Mobilă/ Fixă, CATV (unde xx reprezintă prefixul de județ);
- 031 400 4414 pentru București

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

E-mail: clienti@rcs-rds.ro

Web Site: Completând formularul disponibil pe pagina: www.rcs.ro la secțiunea servicii/formular de contact. Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS. Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenii contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat 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 RCS & RDS, în situația în care termenul de răspuns nu este respectat, Beneficiarul poate solicita în scris despăgubiri, într-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de răspuns pentru soluționarea reclamațiilor.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată, despăgubirile vor fi acordate prin corecția creditului sau a 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.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax: 0372.845.402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente.

20. Serviciul de informații privind abonații / Registrul privind abonații

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

21. Prelucrarea datelor cu caracter personal

I. Definiții: Operator: RCS&RDS S.A. str. Dr.Staicovici nr.75, Forum 2000 Building, Faza I, et.2, sector 5, Bucuresti, inregistrat la Registrul Comertului sub nr.J40/12278/1994, CUI 5888716, inregistrat sub nr. 15643 in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor de Date cu Caracter Personal; **Date cu caracter personal**-inseamna, conform legislatiei aplicabile, orice informații referitoare la o persoană fizică identificata sau identificabila; o persoana identificabila este acea persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in mod particular prin referire la un numar de identificare ori la unul sau la mai multi factori specifici identitatii sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale. Pot intra in aceasta categorie: numele, prenumele, domiciliul/resedinta, cetatenia, codul numeric personal, toate celelalte date mentionate in actul cu care se legitimeaza Utilizatorul, adresa de email, numerele de telefon, toate informatiile din orice document semnat cu Operatorul, inclusiv din contractele privind furnizarea de produse si servicii, semnatura, imaginea, vocea, convorbirile telefonice cu Operatorul, orice alte documente si informatii, inclusiv cele financiare, bancare, fara limitare, si cele care trebuie/ va fi necesar sa fie prelucrate de Operator conform legii, unui act de autoritate, fara limitare, care ii devin disponibile Operatorului, pe durata relatiei contractuale dintre Operator si Utilizator; **Prelucrarea datelor cu caracter personal**- orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea către terti prin transmitere, diseminare sau in orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea. **II. Scopurile** in care se face prelucrarea datelor cu caracter personal pot fi: evidenta si executarea oricaror contracte/documente semnate intre Operator si Utilizator, reclama, marketing (direct), publicitate, loterii publicitare, statistica, colectare debite/recuperare creante, raportari catre societatile din grup si/sau catre autoritatile de supraveghere din Romania si/sau strainatate, managementul portofoliului si al riscului, supraveghere video, prevenirea fraudelor si spalarii banilor, combaterea finantarii terorismului, furnizarea de servicii si produse de comunicatii electronice si promovarea acestora in orice medii inclusiv pe baza datelor cu caracter personal furnizate de Utilizator, trimitere de comunicari, evaluarea comportamentului Utilizatorului in mediile online, inclusiv in baza datelor cu caracter personal furnizate, testare, dezvoltare, utilizare de noi servicii si produse inclusiv din aria comunicatiilor electronice, intocmirea de registre ale abonaților, stocare de baze de date in Romania si/sau in strainatate), realizarea oricaror cerinte privind activitatea Operatorului si/sau interesele sale de afaceri. **III. Persoanele vizate sunt:** Utilizatorul, imputernicitul acestuia si orice alte persoane fizice ale caror date cu caracter personal ajung in orice mod la Operator, pe durata relatiei contractuale dintre Operator si Utilizator. Utilizatorul ii garanteaza Operatorului faptul ca a obtinut in prealabil acordul expres si neechivoc pentru prelucrare al celorlalte persoane fizice ale caror date cu caracter personal devin disponibile Operatorului, Operatorul fiind exonerat de orice raspundere si de plata unor compensatii, despagubiri in acest sens. **IV. Destinatarii datelor** pot fi: persoanele vizate, reprezentantii persoanei vizate, autoritatile si institutiile publice (oricare ar fi denumirea) din Romania si/sau strainatate, potrivit legii, instanțele judecatoresti si/sau arbitrale din Romania si/sau strainatate, potrivit legii, angajatii, colaboratorii Operatorului din Romania si/sau strainatate, societati de colectare a debitelor ori de recuperare creante din Romania si/sau din strainatate, orice alt partener contractual/necontractual al Operatorului din Romania si/sau din strainatate, inclusiv imputernicitii Operatorului din Romania si/sau din strainatate. **V. Perioada estimata pentru prelucrarea datelor cu caracter personal** **V.1.** Operatorul va efectua prelucrarea datelor cu caracter personal, pentru realizarea scopurilor evidentiata la art.II, pe durata derularii contractelor semnate cu Utilizatorul, plus o perioada de 7 ani, pentru desfasurarea activitatii curente a Operatorului/realizarea intereselor legitime ale Operatorului, cu exceptia cazurilor cand prin lege se prevede alt termen, caz in care se va aplica acel termen. **V.2.** Datele de trafic sunt prelucrate pe durata contractelor semnate cu Utilizatorul, cat si pe o durata de 3 ani de la data incetarii acestora, cu exceptia situatiilor cand legea prevede un alt termen, caz in care se va aplica acel termen. **VI. Transferul de date cu caracter personal in strainatate.** **VI.1.** Operatorul va putea transfera date cu caracter personal si in afara Romaniei/UE si al Zonei Economice Europene, ca urmare sau in scopurile aratate la art.II ori pentru executarea unui contract incheiat intre persoanele vizate si Operator sau pentru incheierea ori executarea unui contract incheiat ori ce se va incheia, in interesul persoanelor vizate, intre Operator si un tert. **VI.2.** Prevederile art.VI.1. se aplica corespunzator si datelor de trafic ale Utilizatorului si datelor de localizare, altele decat datele de trafic, care il privesc pe Utilizator. **VII. Drepturile acordate persoanelor vizate.** Conform legislatiei aplicabile, persoanele vizate beneficiaza de dreptul de acces la date, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie (aceste trei drepturi putand fi exercitate prin cerere scrisa, datata si semnata, inaintata Operatorului de persoanele vizate, alaturi de copia actului de identitate, la adresa Operatorului din prezenta Declaratie), dreptul la informare, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a se adresa justitiei. **VIII. Operatiuni speciale.** **VIII.1.** Operatorul poate prelucra: (i) urmatoarele date de trafic : durata apelurilor telefonice, volumul de trafic de date, data si ora apelului, reseaua de origine sau de terminare a apelului, numarul de telefon apelat, adresa IP, identificatorul SIM-ului, identificatorul telefonului, momentul conectarii la date, identificatorul adaptorului de retea, pozitionarea echipamentului terminal, pentru scopurile facturarii abonaților si/sau stabilirii obligatiilor de plata pentru interconectare; (ii) datele de trafic aratate la subpct. (i), pentru scopurile comercializarii serviciilor sale si/sau furnizarii serviciilor cu valoare adaugata, numai in masura necesara si pe durata necesara comercializarii, respectiv furnizarii acestor servicii. **VIII.2.** Operatorul poate prelucra datele de localizare (aria geografica unde s-a efectuat traficul), altele decat cele de trafic in masura si pe durata necesara unui serviciu cu valoare adaugata, putand fi transmise catre un tert aceste date in scopul furnizarii serviciului cu valoare adaugata. **VIII.3.** Operatorul poate inregistra si stoca convorbirile telefonice cu Utilizatorul. **IX. Diverse** Prin activarea si utilizarea (respectiv introducerea cartelei Digi in telefonul mobil si conectarea la rețeaua Digi Mobil) Utilizatorul isi exprima in mod expres si neechivoc consimțământul expres cu privire la prelucrarea de Operator a datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor de trafic si de localizare. De asemenea, Utilizatorul intelege ca poate solicita Operatorului oricand sistarea prelucrării datelor cu caracter personal, a datelor de trafic si a datelor de localizare, prin cerere scrisa, datata si semnata, adresata Operatorului la adresa din prezenta Declaratie, acest fapt, cat si exercitarea dreptului de opozitie putand conduce la imposibilitatea furnizarii serviciilor si produselor de Operator, cu exonerarea Operatorului de orice raspundere si de plata de compensatii, despagubiri in acest sens.

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