

Intrebari si raspunsuri

14.09.2021

1. CUM AFLU NUMARUL DE TELEFON AL CARTELEI BENEFITO?

Numarul de telefon al cartelei SIM Benefito Mobile este scris pe eticheta care sigileaza plicul in care se afla cartela. In cazul in care nu mai ai plicul poti afla nr. de telefon apeland serviciul suport relatii cu clientii la nr.1230 numar cu tarif special (3 lei credit per apel).

2. CUM AFLU CODUL PUK?

Poți afla codul PUK prin următoarele modalități:

- Apel la 1234 și urmând pașii descriși de către meniul robotic;
- Accesarea contului MyAccount, secțiunea "Administrare cont" - "Servicii MyAccount" - "Codul PUK";
- Din aplicația mobilă MyAccount pe care o poți descărca de pe site-ul www.benefito-mobile.ro

3. CUM AFLU CODUL PIN?

Cartela Benefito-Mobile nu are codul PIN activat. Daca ati setat din propria initiativa un cod PIN informatia este confidentiala si este cunoscuta numai de Dvs. Daca ati uitat codul PIN, pentru a putea reutiliza cartela este necesar sa introduci de 3 ori gresit codul PIN, dupa care ti se va solicita automat codul PUK . Codul PUK este scris pe suportul de plastic in care s-a aflat cartela SIM la achizitie. In cazul in care nu mai esti in posesia suportului de plastic iti putem furniza noi codul PUK apeland 1234 tarif normal (0.2 lei credit/minut) sau 1230 nr. cu tarif special (3 lei credit per apel).

4. CUM AFLU IMEI TELEFON ?

Pentru a afla IMEI-ul telefonului tău, tastează direct de pe telefon formula: *#06#

5. CUM AFLU CREDITUL SI VALABILITATEA CONTULUI CARTELEI BENEFITO-MOBILE?

Pentru a afla creditul si valabilitatea cartelei pe care o utilizezi tasteaza secventa *810# sau intra in aplicatia mobila MyAccount.

6. CARE ESTE ORDINEA DE CONSUM A CREDITULUI?

Prima data se consuma creditul din bonusurile primite de la Parteneri. Dupa consumarea acestui credit se consuma creditul reincarcat cu cartele valorice electronice.

Perioada de valabilitate a bonusurilor/ creditului este calculată în zile calendaristice, începând cu ziua acordarii/reînnoirii lor.

Dezactivarea bonusurilor/creditului are loc la orele 00:00, la împlinirea numărului maxim de zile aferent fiecărei oferte.

Dacă ai 2 sau mai multe bonusuri active în același timp, se vor consuma mai întâi beneficiile bonusului care expiră cel mai repede.

7. CARE ESTE ARIA DE ACOPERIRE

Aria de acoperire a rețelei Benefito Mobile este identică cu aria de acoperire a Partenerului de rețea, Telekom Romania Mobile Communication. Informațiile cu privire la aria de acoperire le poți afla accesând site-ul www.aisemnal.ro

8. CUM BLOCHEZ CARTELA ÎN CAZ DE PIERDERE / FURT

Dacă ai pierdut sau ti-a fost furat telefonul cu cartela ta Benefito Mobile poți efectua singur blocarea cartelei din contul tau My Account. Astfel poți evita eventuale costuri nedorite prin blocarea cartelei pierdută / furată.

9. CUM POT SA-MI ÎNLOCUIESC CARTELA SIM?

Solicita prin intermediul site-ului www.benefito-mobile.ro înlocuirea cartelei SIM. Taxa percepută pentru înlocuirea cartelei SIM este de 10 lei (TVA inclus) și se achită pe site.

10. CARE SUNT SERVICIILE DISPONIBILE CÂND NU MAI AI CREDIT VALABIL PE CARTELA

Perioada de valabilitate a cartelei se poate prelungi prin efectuarea unei reîncărcări electronice care poate să fie o reîncărcarea directă - sau primind credit bonus la cumpărături. Dacă perioada de grație de 30 de zile a expirat fără a se prelungi perioada de valabilitate a cartelei, numărul va fi deconectat .

În momentul în care creditul de pe cartela a expirat poți doar recepționa apeluri și SMS-uri și poți utiliza serviciile de Self Care prin intermediul IVR (apel la 1234) . În caz că dorești să ne contactezi în această perioadă poți folosi formularul de contact de pe pagina www.benefito-mobile.ro

11. CUM OBTIN INFORMAȚII DESPRE CREDIT/VALABILITATE

- din aplicația My BENEFITO. Meniu > Cost Control.
- din contul tău My BENEFITO > Cost Control
- apelezi gratuit numărul *810# și aștepti afișarea informațiilor pe ecran. Astfel, vei obține detalii despre creditul existent și valabilitatea acestuia

12. CUM POT SA ÎNREGISTREZ O SESIZARE SAU RECLAMAȚIE?

În vederea înaintării unei sesizări sau reclamații ne poți contacta astfel:

- Pe mail la adresa: contact@benefitto-mobile.ro
- În scris, adresându-te Serviciului de Relații cu Clienții – Echipa Reclamațiilor:

Programul de lucru al Serviciului de Relații cu Clienții – echipa Reclamațiilor este de luni până vineri între orele 09.00-1800

13. CUM SA FORMULAREZ O SESIZARE SAU RECLAMAȚIE?

Pentru a ne ajuta să răspundem reclamațiilor în cel mai scurt timp, te rugăm să incluzi în reclamația ta următoarele informații:

- numele si prenumele
- seria cartelei SIM si numarul de telefon al cartelei Benefito-Mobile
- Descrierea situatiei sesizate;
- adresa de e-mail si/sau adresa postala la care doresti sa primesti raspunsul.
- Data intocmirii reclamatiei;

14. CAT DUREAZA PORTAREA UNUI NUMAR?

Termenul de finalizare al procesului de portare este de minim 3 zile lucratoare si maxim 25 zile lucratoare.

15. CUM AFLU STADIUL CERERII DE PORTARE?

La modificarea statusului unei cereri de portare vei fi informat prin SMS pe numarul portat. De asemenea, poti apela Serviciul de Relatii cu Clientii

16. CARE SUNT CAZURILE DE RESPINGERE A CERERII DE PORTARE?

Cererea ta de portare poate fi respinsa in urmatoarele cazuri:

- Numarul este implicat intr-un alt proces de portare
- Numarul este blocat pentru pierdere/ furt
- Numarul nu este activ
- Cererea de portare nu a fost completata corect
- Cererea nu poate fi trimisa de catre BDC catre donor in intervalul de 5 zile lucratoare
- Donorul nu raspunde in timp util.

17. CUM STIU CA APELEZ UN NUMAR PORTAT?

Daca suni din retea ta un numar care a fost initial in aceeasi retea si apoi a fost portat, vei auzi, dupa initierea apelului, dar inainte ca cel apelat sa raspunda, un ton distinctiv care semnaleaza ca numarul de telefon a fost portat.

Daca vrei sa sti exact in ce retea se afla un numar de telefon poti verifica accesand www.portabilitate.ro

18. CE SE INTAMPLA DACA PORTAREA NU ESTE FINALIZATA IN TIMP UTIL?

Cererea de portare este anulata si vei fi informat prin SMS. Daca doresti in continuare portarea vei completa o noua cerere de portare.

19. POT SA-MI SCHIMB NUMARUL DE TELEFON PORTAT?

Iti poti schimba numarul de telefon doar catre un numar Benefito-Mobile.

20. UTILIZAREA TELEFONULUI ACHIZITIONAT DIN ALTA RETEA DUPA PORTARE

In momentul portarii in retea Benefito-Mobile vechea cartela SIM va fi inlocuita cu una Benefito. Daca telefonul pe care il utilizezi este blocat in retea din care s-a facut portarea, acesta va refuza noua cartela. Solicita deblocarea telefonului operatorului de la care ai cumparat telefonul.

21. CUM ACTIVEZ/DEZACTIVEZ SERVICIUL DE ROAMING?

Pentru a beneficia de servicii în afara granițelor este necesar să ai roamingul activ.

Îți poți activa serviciul de roaming prin oricare dintre următoarele modalități:

- din contul tău My Benefito pe www.benefito-mobile.ro,
- prin intermediul aplicației mobile My Benefito accesând ramura Roaming;
- apelează 1234 și selectează opțiunea 4 și apasă tasta 2

22. CUM POT SELECTA O RETEA CAND SUNT IN ROAMING?

Când ești în roaming, poți selecta rețeaua

- automat (recomandat) sau
- manual dacă: ai preferințe pentru o anumită rețea, ai probleme cu găsirea rețelei sau dacă inițiezi apeluri din apropierea graniței

În mod obișnuit, telefonul selectează automat rețeaua cu cel mai puternic semnal. Verifică dacă telefonul este setat pe căutarea manuală a rețelei. Într-un asemenea caz ai la dispoziție următoarele variante:

- alegi manual o altă rețea din meniul telefonului, închizi și repornești telefonul;
- modifici setarea de tip manual în cea de tip automat și telefonul va selecta singur rețeaua, aceasta fiind varianta recomandată.

Dacă în continuare nu funcționează, este posibil să nu poți selecta rețeaua din cauza calității semnalului zonei în care te afli.

23. CUM REINCARC CARTELEI CAND SUNT PE TERITORIUL UNEI ALTE TARI

Reincarcarea cartelei când te afli în străinătate se poate realiza prin:

- Prin intermediul site-ului www.benefito-mobile.ro, la secțiunea Reincarcare.
- Prin contul webcare, tab-ul Reincarcare și apoi Reincarcă contul tău.
- Tastarea: *xxx* codul de reincarcare# urmata de tasta yes/send, atata vreme cât detii un cod de reincarcare, pe care îl obții prin Reincarcarea Electronica.

24. SUNT TAXAT IN TARA CAND AM SERVICIUL DE ROAMING ACTIV?

Serviciul de roaming presupune costuri doar atunci când folosești o rețea străină din afara României.

Există totuși cazuri speciale în care, dacă te afli în apropierea graniței și efectuezi sau primești un apel, ai putea fi tarifat suplimentar dacă telefonul tău este localizat într-o rețea străină.

Ca să eviți situații de acest gen, dezactivează serviciul și activează-l doar în situațiile în care călătorești în străinătate.

25. CUM POT UTILIZA SERVICIUL COST CONTROL IN ROAMING?

Atunci când ești în roaming, poți verifica serviciul de cost control astfel:

- cu un simplu click in aplicația My Benefito dacă ai un telefon cu sistem de operare Android sau
- În contul My Benefito de pe site-ul www.benefito-mobile.ro

26. CUM POT SETA TELEFONUL PENTRU A FOLOSI INTERNETUL?

Pentru a obtine instructiunile pentru setarea telefonului tau urmeaza pasii de mai jos:

Selecteaza sistemul de operare al telefonului pe care vrei sa il configurezi

- **Android**

Intra in Meniu in aplicatia de Setari, la sectiunea Wireless si Retea (Wireless & Network) si apasa Mai Multe (More) apoi Retele Mobile (Mobile Networks), apoi Nume Puncte de Access (Access Point Names). Creeaza un nou punct de acces cu urmatoarele date:

Nume (Name) : Benefito

APN: internet.benefito

Tip APN (APN Type): default, supl

Restul campurilor raman neschimbate. Apasa meniu si Salvare si apoi bifeaza acest punct de acces pentru a fi folosit de telefonul tau.

In cazul in care serviciul nu functioneaza dupa completarea acestor setari va rugam inchideti si reporniti telefonul si incercati din nou.

- **Windows**

Accesează Setări > mobil+SIM > setări SIM > SIM, apoi atinge adăugare APN internet si completați:

APN: internet.benefito

UserName : ramane necompletat

Password: ramane necompletat

Apasati butonul DONE.

In cazul in care serviciul nu functioneaza dupa completarea acestor setari va rugam inchideti si reporniti telefonul si incercati din nou.

- **Iphone**

Selecteaza Settings > General > Network > Cellular Data Network > in campul APN scrieti cu litere mici: internet.benefito

Restul campurilor raman necompletate

In cazul in care nu aveti in meniu Cellular Data Network inseamna ca ai deja setat apn internet.mvno si puteti folosi serviciile de internet dupa ce inchizi si repornesti telefonul

- Cum pot afla dacă pot folosi telefonul mobil Benefito-Mobile în anumite zone ale țării?

Informațiile cu privire la aria de acoperire a Benefito-Mobile le poți afla accesând link-ul [www...](#)