

Politica de Confidentialitate

in vigoare incepand cu 01.09.2021

1. Informatii Generale

Această politică de confidențialitate se aplică pentru vizitatorii site-ului www.benefito-mobile.ro și explică modul în care Goil Services România (denumit în continuare GSR) folosește și protejează informațiile tale personale furnizate în timpul utilizării site-ului. Dacă intri pe site în secțiuni unde se derulează aplicații speciale (de exemplu, [magazinul online](#), [contul meu](#) etc.), înainte de a le folosi, te rugăm să citești cu atenție termenii și condițiile speciale de utilizare a acestora. Totodată, îți punem în vedere că atunci când utilizezi site-uri ale terților, site-uri pe care apar link-uri către site-ul www.benefito-mobile.ro sau care fac publicitate pe site-ul www.benefito-mobile.ro, îți se vor aplica fi aplicate politicile de confidențialitate ale acestora.

Datele cu caracter personal prelucrate constau în informațiile referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă. Asemenea informații cu caracter personal pot fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau alte elemente specifice, proprii identității unei persoane, atât din punct de vedere fizic cât și comportamental, economic, cultural sau social.

Operatorul de date cu caracter personal este: **Goil Services Romania S.A** cu sediul în București, str. Valiug nr. 32, etaj 4, camera 2, sector 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/5079/13.04.2018, cod unic de identificare (C.U.I) 39178748, CIF RO 39178748, e-mail de contact: gdpr@benefito-mobile.ro.

2. Definitii

Prelucrarea Datelor Personale: reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra Datelor Personale sau asupra seturilor de Date Personale ale persoanei vizate in calitate de utilizator, cu sau fara utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea.

Utilizator: persoana fizica, careia i-a fost incredintata spre utilizare cartela SIM Benefito Mobile

Durata Prelucrării: Perioada de timp in care datele personale colectate de GSR vor fi stocate si prelucrate.

Contract: reprezinta acordul incheiat intre Utilizator si Goil Services Romania, in baza caruia caruia Goil Services Romania furnizeaza Utilizatorului Serviciile in regim preplatit prin intermediul Retelei.

Comunicare: reprezinta orice informatie schimbata sau transmisa intre un numar determinat de participanti prin intermediul unui serviciu de comunicatii electronice destinat publicului.

3. Date colectate de GSR

GSR poate colecta și prelucra date cu caracter personal transmise de persoane fizice care solicită o ofertă și/sau achiziționează produse sau servicii.

De asemenea, GSR poate colecta date personale furnizate de orice persoană fizică care solicită furnizarea de informații privind produsele și serviciile Benefito Mobile, remedierea unor defecțiuni sau deranjamente sau date ale persoanelor de contact desemnate în vederea livrării, furnizării de informații sau pentru desfășurarea oricăror alte activități în legătură cu furnizarea serviciilor.

Colectarea datelor personale poate avea loc prin diverse metode, în funcție de modalitatea în care alegeți să comunicați cu noi: telefonic, prin intermediul poștei electronice, prin utilizarea website-ului www.benefito-mobile.ro prin contactarea unui reprezentant de vânzări sau agent din rețeaua de magazine partenere sau în mod direct, prin comunicarea datelor dvs. personalului nostru din teren.

4. Categoriile de date utilizate de GSR

În funcție de interacțiunea pe care o aveți cu GSR, putem prelucra date precum:

- **Date de identificare, facturare și date de contact**

În funcție de produsele și serviciile pe care le achiziționați/utilizați, datele pe care le putem colecta și prelucra sunt cele de identificare, cele de facturare și date de contact precum: nume, prenume, CNP, seria și numărul cărții de identitate și alte date din actul de identitate, adresa de e-mail, număr de telefon, adrese de domiciliu / facturare / livrare produse, informații bancare (date privind cardul bancar, contul IBAN, dacă este necesar pentru efectuarea unei plăți la achiziția unui produs sau în cazul plății unei facturi).

Aceste date sunt necesare pentru încheierea și executarea contractului, activarea și furnizarea serviciilor, livrarea SIM-urilor/echipamentelor, facturare și încasare și orice alte activități care țin de derularea contractului cu GSR.

- **Date comerciale**

GSR poate colecta cu ocazia derulării contractelor de servicii informații comerciale precum valoarea facturilor sau a încărcărilor în cazul serviciilor preplătite, istoricul plăților, preferințe pentru plata facturilor sau de reîncărcare a cartelei.

De asemenea, există situații în care vom colecta și înregistra temporar vocea dvs. în cazul în care apălați serviciul de Call Center, e-mail-urile sau mesajele din formularele de contact.

- **Date de localizare**

În funcție de serviciile furnizate, GSR poate avea acces la date care să indice localizarea dvs., însă fără utilizarea locației GPS. De exemplu, atunci când telefonul mobil sau alt echipament este conectat la internet, datele referitoare la locație care sunt generate ar putea fi: puncte de acces WIFI, identificator celula de rețea. Aceste date de localizare sunt generate în special de echipamentele de telecomunicații mobile, pentru a permite funcționarea acestora.

În măsura în care GSR are acces la astfel de informații va putea utiliza datele de localizare și în scopul desfășurării activităților de marketing.

- **Date de trafic**

În funcție de serviciile prestate, GSR poate avea acces la date de trafic. Aceste date sunt colectate și prelucrate în general cu scopul menținerii continuității serviciilor, al măsurării și facturării acestora și pot include: numere de telefon apălate, adresa IP, identificator cartela

SIM, identificator echipament terminal, date privind durata apelurilor, volumul de trafic de date, data si ora apelurilor, rețeaua de origine si/sau terminare a apelului, terminal mobil identificat prin IMEI. Acestea sunt de asemenea folosite pentru stabilirea si modificarea limitelor de credit precum si pentru prevenirea utilizării abuzive sau anormale a serviciilor GSR (inclusiv a celor de Roaming), in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniu.

- **Date tehnice**

Datele tehnice se refera la tipurile de echipamente folosite si parametrii de functionare a serviciilor.

5. Masuri de Securitate

GSR acorda o importanta deosebita protectiei datelor dvs. si a implementat masuri tehnice si organizatorice adecvate care sunt revizuite si adaptate periodic pentru protejarea acestora impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificarii, dezvaluirii sau accesului ilicit sau neautorizat. Printre aceste masuri se numara:

- Implementarea si revizuirea periodica a politicilor, procedurilor si instructiunilor de lucru destinate securizarii prelucrării datelor cu caracter personal
- Instruirea periodica si sistematica a tuturor angajatilor care prelucreaza date cu caracter personal
- Limitarea accesului la datele cu caracter personal
- Accesul securizat la aplicatiile si fisierele care contin date cu caracter personal
- Implementarea unor solutii tehnice pentru securizarea comunicatiilor care includ date cu caracter personal
- Monitorizarea proceselor de transfer a datelor cu caracter personal (prin serviciul de e-mail, copiere pe suport extern, tiparire, scanare etc.) si blocarea tentativelor de transfer neautorizate
- Implementarea unor solutii tehnice pentru asigurarea disponibilitatii datelor cu caracter personal in sistemele informatice utilizate
- Criptarea comunicariilor ce contin date cu caracter personal

6. Scopul utilizarii datelor personale

GSR poate colecta, prelucra si pastra datele dumneavoastra in vederea indeplinirii unora sau mai multe dintre urmatoarele scopuri:

A. Achizitionarea si furnizarea serviciilor Benefitto Mobile

Goil Services Romania prelucreaza date cu caracter personal despre Utilizatori, in urmatoarele scopuri:

- Activarea si furnizarea Serviciilor preplatite
- Colectarea si transmiterea informatiilor de identificare catre autoritatile si institutiile publice in conformitate cu obligatiile legale;
- Personalizarea contului cu informatiile colectate de la dvs. in vederea imbunatatirii experientei dvs. ca utilizator al Serviciilor in regim preplatit;
- Inregistrarea si solutionarea cererilor de portare
- Detectarea si prevenirea fraudelor la activarea si in utilizarea Serviciilor ce fac obiectul Contractului;
- Prevenirea utilizarii abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming
- Transmiterea si solutionarea cererilor de inlocuire a cartelei SIM;
- Crearea si administrarea contului MyBenefito;

- Furnizarea Serviciului Relatii Clientii, oferirea de servicii de asistenta tehnica, solutionarea reclamatilor;
- Realizarea activitatilor de audit intern sau extern, furnizarea de servicii de continut (cu valoare adaugata) si servicii accesorii/suplimentare;
- Efectuarea de comunicari comerciale;
- Realizarea de studii si statistici interne, studii de piata, studii de satisfactie clienti, etc.

B. Furnizarea produselor si serviciilor

GSR poate prelucra urmatoarele categorii de Datele Personale:

- a. date de identificare (nume, prenume, domiciliu, Codul Numeric Personal (CNP), serie si numar act de identitate, si alte date din actul de identitate), adresa si date de contact (adresa de e-mail, telefon);
- b. date de consum (informatii privind modul in care sunt folosite serviciile de voce, date, SMS sau orice alte servicii ce fac obiectul Contractului);
- c. date de trafic - orice date prelucrate in scopul transmiterii unei Comunicari printr-o retea de comunicatii electronice sau in scopul facturarii contravalorii acestei operatiuni (cum ar fi numere de telefon apelate, adresa IP, identificator echipament terminal, date privind durata apel, volum de trafic de date, data si ora apel, reseaua de origine si/sau terminare a apelului, terminal mobil identificat prin IMEI);
- d. date de localizare (identificator celula de retea), fara a utiliza locatia GPS;
- e. date tehnice (cum ar fi tipurile de echipamente folosite, parametrii de functionare a serviciilor);
- f. date comerciale (cum ar fi valoarea reincarcarilor periodice, istoricul reincarcarilor, preferintele de reincarcare a Cartelei Benefito Mobile.

GSR colecteaza si prelucreaza datele de identificare ale Utilizatorilor mentionate la punctul a) de mai sus in scopul inregistrarii si solutionarii cererilor de portare, de inlocuire a cartelei SIM sau de furnizare a altor Servicii Suplimentare, in masura in care pentru furnizarea acestor servicii este indispensabila prelucrarea Datelor Personale. Refuzul Utilizatorilor de furniza aceste date va rezulta in imposibilitatea GSR de a furniza serviciile mentionate mai sus.

C. Îmbunătățirea serviciilor și produselor oferite

Datele cu caracter personal pe care GSR le colecteaza si prelucreaza in acest scop pot fi necesare pentru urmatoarele:

- Crearea si/sau imbunatatirea aplicatiilor care au ca rol facilitarea gestionarii serviciilor oferite de GSR (de ex. My Benefito)
- Cercetare de piata, statistica, urmarire si monitorizare a vanzarilor si a comportamentului consumatorului
- Gestionarea volumului si a modului de utilizare a produselor / serviciilor
- Evaluarea produselor si serviciilor oferite

D. Transmiterea de comunicari comerciale

GSR utilizează datele personale, inclusiv cele de trafic și de localizare precum și datele colectate privind profilul de utilizator al serviciilor Goil Services, pentru a transmite oferte de produse și servicii oferite de GSR sau de partenerii săi, adaptate nevoilor dvs., numai dacă v-ați exprimat consimțământul în acest sens.

Prin activarea Serviciilor, Utilizatorul va primi informații în scop de marketing și pentru comercializarea produselor și/sau serviciilor Goil Services Romania, dezvoltate de Goil Services Romania în mod independent sau împreună cu partenerii săi comerciali, prin orice mijloc de comunicare (mesaje SMS, apeluri, corespondența electronică, vizualizare în MyBenefito).

Datele personale ne ajută să știm care sunt așteptările și nevoile dvs. cu privire la serviciile pe care vi le oferim. Astfel, vă vom include în campaniile noastre promotionale, veți fi la curent cu evenimentele organizate de noi sau în colaborare cu partenerii noștri și veți putea beneficia de oferte personalizate.

Utilizatorul are dreptul de a se opune oricând primirii de comunicări comerciale sau de a retracta decizia privind opoziția primirii de comunicări comerciale de tipul celor de mai sus, prin e-mail, la gdpr@benefito-mobile.ro. Indiferent de opțiunea exprimată în legătură cu primirea de comunicări comerciale, Utilizatorul va primi mesaje scrise cu privire la contul său/produsele și serviciile aflate pe contul său (de exemplu expirarea duratei de valabilitate a creditului, activarea/reactivarea opțiunilor, termene de grație și termene de valabilitate a cartelei) pe toată perioada utilizării Serviciilor în regim preplatit.

Manifestarea dreptului de opoziție cu privire la transmiterea de comunicări comerciale își va produce efectele în termen de maxim 30 de zile de la data primirii cererii și doar cu privire la Contractul în baza căruia GSR furnizează Utilizatorului Serviciile în regim preplatit, manifestarea dreptului de opoziție nu își va produce efectele cu privire la contractul de servicii în legătură cu care se exercită dreptul de opoziție.

7. Comunicarea sau transferarea datelor cu caracter personal

GSR poate comunica sau transfera datele cu caracter personal în condițiile în care acest lucru este necesar pentru furnizarea serviciilor sau executarea contractului, pentru a asigura un interes legitim al GSR sau pentru îndeplinirea unei obligații legale, către următoarele categorii de destinatari:

- Companii care prestează servicii în numele GSR (rețeaua de parteneri GSR, colaboratori și agenți implicați în furnizarea serviciilor sau comercializarea/livrarea produselor)
- Furnizori de servicii de comunicații electronice subcontractați de GSR
- Furnizorii de servicii de roaming
- Societăți ce oferă servicii de tip poșta/curierat
- Furnizori de software și/sau echipamente
- Alți subcontractanți ai GSR
- Furnizori de servicii de call-center și asistență clienți
- Companii de studii de piață/studii de satisfacție clienți
- Partenerii contractuali ai GSR, în vederea promovării produselor și serviciilor comercializate de aceștia, exclusiv pe baza acordului dvs. exprimat în prealabil
- Autorități publice care au dreptul legal de a solicita astfel de informații, precum Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), Ministerul Comunicațiilor și Societăți Informaționale, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, instanțe de judecată sau arbitrale, precum și autorități competente să cerceteze săvârșirea de fapte penale.

Comaniile destinate care prelucreaza date cu caracter personal in cadrul Uniunii Europene/Zonei Economice Europene se supun acelorasi prevederi legale astfel incat transferul in aceasta zona geografica ofera garantiile necesare de protectie. Cu toate acestea, daca pentru aducerea la indeplinire a contractului va fi necesar transferul datelor cu caracter personal catre destinatari din afara Uniunii Europene/Zonei Economice Europene sau a statelor care nu ofera un grad de protectie adecvat, GSR se va asigura ca transferul datelor dvs. va fi insotit de garantii corespunzatoare, cum ar fi incheierea unor contracte care vor include clauzele contractuale tip pentru transferul de date cu caracter personal

8. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

Ca regula generala, GSR prelucreaza datele dvs. cu caracter personal:

- pe toata perioada executarii Contractului,
- ulterior incetarii Contractului, pentru o perioada de 3 ani,
- ulterior expirarii perioadei de 3 ani, in cazul in care pastrarea Datelor Personale colectate este necesara in conformitate cu legislatia aplicabila in domeniu, insa fara a depasi durata maxima prevazuta de aceasta.

Datele cu caracter personal colectate in vederea transmiterii de comunicari de marketing vor fi prelucrate pana la data retragerii consimtamantului exprimat dumneavoastra, insa nu mai mult de 3 ani de la data incetarii Contractului sau, in cazul in care aveti incheiate mai multe contracte, de la data incetarii ultimului contract incheiat cu GSR.

9. Drepturile utilizatorilor

GSR va permite exercitarea drepturilor prevazute de legislatia in vigoare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, dupa cum urmeaza:

- Dreptul de a fi informat cu privire la datele cu caracter personal prelucrate de GSR, de a obtine confirmarea faptului ca prelucreaza sau nu datele dvs.
- Dreptul de acces la datele dvs. si la informatii precum scopurile prelucrării, categoriile de date, categoriile de destinatari sau destinatarii acolo unde este posibil, perioada de stocare preconizata. In cazul in care datele personale nu sunt colectate direct de la dvs., sursa acestor date precum si, acolo unde este cazul, existenta unui proces decizional automatizat incluzand crearea de profiluri
- Dreptul la rectificarea datelor cu caracter personal inexacte sau completarea acestora
- Dreptul la stergerea datelor cu caracter personal in cazul in care prelucrarea datelor personale nu mai este necesara, atunci cand va retrageti consimtamantul sau in alte cazuri prevazute in mod expres de legislatia in domeniu dupa experirarea perioadei de retentie (a se vedea sectiunea Cat timp sunt pastrate datele dvs?)
- Dreptul la restrictionarea prelucrării atunci cand nu este afectata relatia contractuala sau indeplinirea obligatiilor de catre oricare dintre parti
- Dreptul la portabilitatea datelor, care consta in posibilitatea de a solicita GSR transmiterea datelor cu caracter personal furnizate de dvs., intr-un format structurat utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si transmis catre un alt operator
- Dreptul de opozitie la prelucrarea datelor cu caracter personal, in orice moment, in mod gratuit in anumite situatii

10. Drepturile referitoare la protectia datelor copiilor

GSR nu ofera servicii în mod direct copiilor sub 16 ani si nu utilizeaza datele cu caracter personal ale acestora în scopuri de marketing sau pentru crearea de profiluri de utilizator. Cu toate acestea, daca in mod incidental sunt prelucrate date cu caracter personal ale

copiilor sub 16 ani pentru prestarea serviciilor Goil Services, vom solicita expres acordul parintilor in acest sens si vom lua masuri de securitate adecvate acestei categorii de persoane

11. Modalitati de colectare a datelor

In general, GSR colecteaza datele in mod direct, dar si prin persoane imputernicite sa presteze servicii pentru GSR (magazine partenere din reseaua GSR sau alti furnizori de servicii in numele GSR), de la terti diversi, in cazul in care v-ati exprimat acordul pentru transferul de date, sau de pe mediile online, prin Cookie-uri pentru care puteti consulta politica noastra speciala disponibila pe site-ul www.benefito-mobile.ro .

In cazul clientilor persoane juridice, reprezentantul legal sau imputernicitul in relatia cu GSR este responsabil pentru datele personale pe care le ofera cu privire la alte persoane (angajati, utilizatori ai serviciilor contractate etc.) si are obligatia de a informa aceste persoane cu privire la scopul transmiterii.

12. Date de contact departament protecția datelor: gdpr@benefito-mobile.ro