

## Cartela Benefito-Mobile

### Termeni și condiții generale de utilizare Valabile începând cu data de 14.09.2021

#### 1. Definitii

- 1.1 **Cartela Benefito-Mobile:** cartela pe care Goil Services Romania (GSR) o oferă spre achiziționare Clientului
- 1.2 **Cartela SIM:** suport fizic, indentificabil după serie (seria cartelei SIM), care o dată introdus într-un dispozitiv compatibil și înregistrat în rețea, va asigura accesul Clientului la serviciile Benefito-Mobile.
- 1.3 **Credit initial:** credit obținut de Client cu ocazia activării Cartelei SIM.
- 1.4 **Credit reîncărcat:** credit obținut de Client cu ocazia achiziționării și adăugării în contul Clientului a unei valori de reîncărcare.
- 1.5 **Credit bonus:** credit obținut de Client ca urmare a accesării de către acesta a unor programe de loialitate dezvoltate între GSR și partenerii săi.
- 1.6 **Reîncărcare:** plata în avans a unei valori de credit, în limitele cărora Clientul poate beneficia de serviciile Benefito-Mobile.
- 1.7 **Contul Clientului:** set de informații referitoare la datele de identificare ale Clientului și ale cartelei SIM pe care o utilizează, serviciile active, creditul disponibil și perioada acestuia de valabilitate, perioada activă și de grație a cartelei.
- 1.8 **Perioada activa:** perioada în care Clientul beneficiază de serviciile Benefito-Mobile, determinată de perioada maximă de valabilitate dintre valabilitatea creditului initial, cea a creditului reîncărcat și cea a creditului bonus.
- 1.9 **Perioada de grație:** perioada care începe în ziua următoare expirării perioadei active, pe parcursul căreia Clientul poate fi apelat, poate recepționa SMS-uri, poate apela anumite numere gratuite sau poate accesa anumite servicii gratuite.
- 1.10 **Perioada de carantina:** perioada care începe în ziua următoare perioadei de grație pe parcursul căreia numărul nu este alocat unei alte cartele SIM.
- 1.11 **Perioada de suspendare:** perioada în care contul Clientului este suspendat de către GSR în contextul detaliat în capitolul 9 al prezentului document (Suspendarea și dezactivarea cartelei Benefito-Mobile).
- 1.12 **Rețea Benefito-Mobile:** rețea de comunicații electronice, proprietatea Telekom Romania Mobile Communication, prin intermediul căreia GSR furnizează Clientului serviciile Benefito-Mobile.
- 1.13 **Goil Services Romania (GSR):** persoana juridică GOIL SERVICES ROMANIA S.A., cu sediul în București, Strada Valiug, nr.32, camera 2, etajul 4, înregistrată la registrul comerțului/autoritățile administrației publice din București, Sector 1, sub nr. J40/5079/13.04.2018 cod fiscal 39178748.
- 1.14 **Client:** detinatorul cartelei SIM Benefito-Mobile.

- 1.15 **Servicii incluse:** servicii pe care GSR le ofera in mod automat Clientului, o data cu activarea cartei Benefito-Mobile
- 1.16 **Servicii suplimentare:** servicii pe care GSR le ofera Clientului pe lângă serviciile incluse, a căror utilizare poate presupune costuri suplimentare, conform ofertei comerciale a Benefito-Mobile.
- 1.17 **Serviciul Voce Mobilă:** serviciul inclus prin care GSR oferă Clientului posibilitatea de a iniția și /sau primi apeluri naționale și/sau internaționale, dacă se află în aria de acoperire Benefito-Mobile.
- 1.18 **Serviciul SMS:** serviciul inclus prin care GSR asigură Clientului posibilitatea de a transmite și/sau a recepționa mesaje scrise (SMS) naționale și/sau internaționale, dacă se află în aria de acoperire Benefito-Mobile.
- 1.19 **Serviciul Date Mobile:** serviciul inclus prin care GSR oferă Clientului acces la internet și posibilitatea de a transmite/ recepționa date folosind un dispozitiv compatibil, dacă se află în aria de acoperire Benefito-Mobile.
- 1.20 **Serviciul Internațional:** serviciul inclus prin care GSR oferă Clientului posibilitatea de a iniția apeluri sau SMS-uri din rețeaua Benefito-Mobile cu destinația unei rețele fixe sau mobile aflate în afara Teritoriului României.
- 1.21 **Serviciul Roaming:** serviciul prin care GSR oferă Clientului posibilitatea de a beneficia de serviciile de telefonie mobile Benefito-Mobile, prin intermediul unei rețele partenere atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a rețelei Benefito-Mobile în România.
- 1.22 **Servicii cu Valoare Adăugată:** servicii oferite Clientului Benefito-Mobile de către GSR și/sau partenerii săi care pot presupune o taxare și tarifare diferită de cea aplicabilă serviciilor incluse și/sau suplimentare.
- 1.23 **IVR:** meniu interactiv și canal de informare și procesare a unor solicitări, oferit de GSR Clientului Benefito-Mobile după activarea cartei SIM, accesibil prin apel.
- 1.24 **USSD:** canal de informare și procesare a unor solicitări, oferit de GSR Clientului Benefito-Mobile după activarea cartei SIM, accesibil prin tastarea unor coduri de rețea (de forma \*secvența\_USSD#).
- 1.25 **Site:** adresa web ([www.benefito-mobile.ro](http://www.benefito-mobile.ro)) oferită de GSR, dedicată utilizării de către persoanele fizice și juridice în vederea documentării și achiziționării de produse și servicii Benefito-Mobile.
- 1.26 **Aplicație:** aplicația Benefito-Mobile oferită de GSR Clientilor Benefito-Mobile cu scopul informării, procesării unor solicitări și achiziționării de produse și servicii Benefito-Mobile, disponibilă pentru descărcare în magazinele Google Play și Apple Store.
- 1.27 **Tarif:** suma percepută de CSR Clientului pentru furnizarea unui anumit tip de serviciu.
- 1.28 **Minut național:** apel realizat către orice, rețea fixă sau mobilă națională, inclusiv Benefito-Mobile.
- 1.29 **Minut internațional:** apel realizat către rețele mobile sau fixe din afara României.

1.30 **SMS national:** SMS transmis către orice rețea mobilă națională, inclusiv Benefito-Mobile.

1.31 **SMS international:** SMS transmis către rețelele mobile din afara României.

## 2. Cartela Benefito-Mobile

Cartela Benefito-Mobile este cartela SIM achiziționată pentru accesarea serviciilor preplătite Benefito-Mobile.

Datele de identificare tehnică a cartelei SIM sunt proprietatea GSR, iar orice tentativă de copiere a acestora de către Client este interzisă și se sancționează conform legii.

Inlocuirea cartelei SIM se poate efectua în următoarele condiții:

- gratuit, la inițiativa GSR, din motive de securitate și/sau pentru îmbunătățirea serviciilor Benefito-Mobile;
- gratuit, la inițiativa Clientului, termen de 15 zile de la achiziționare, în cazul în care cartela SIM prezintă defecte de fabricație;
- contra cost, conform ofertei comerciale active, la inițiativa Clientului, în cazul pierderii, furtului sau a deteriorării cartelei SIM cauzate de Client.

## 3. Numărul de telefon al cartelei Benefito-Mobile

Clientului îi este repartizat în mod automat un număr de telefon (cu excepția cazului în care Clientul face o cerere de portare în rețeaua Benefito-Mobile, din rețeaua altui operator).

Clientul are drept de folosință (nu de proprietate) asupra numărului de telefon, nefiind transferabil.

Numărul de telefon poate fi schimbat în următoarele situații:

- gratuit, la inițiativa GSR, pe baza unei notificări prealabile, în cazuri excepționale, ca de exemplu: din rațiuni impuse de autoritățile competente și/sau din considerente tehnice de funcționare a serviciului Benefito-Mobile și/ sau suspiciuni de fraudă;
- contra cost, conform ofertei comerciale active, la inițiativa Clientului, indiferent de motivul invocat.

Modificarea numărului de telefon nu poate constitui motiv de încetare a contractului din partea Clientului și nici nu îi conferă acestuia dreptul la despăgubiri.

Numărul de telefon alocat unui Client nu poate face obiectul unei tranzacții, nu poate fi vândut terților, cumpărat de la terți sau închiriat. Orice astfel de operațiune se consideră fraudă, GSR având dreptul de a retrage numărul respectiv de telefon cât și de a restricționa accesul la serviciile Benefito-Mobile, cu notificarea prealabilă a Clientului.

## 4. Activarea Cartelei Benefito-Mobile

Activarea cartelei Benefito-Mobile se realizează în momentul introducerii de către Client a cartelei SIM într-un telefon/dispozitiv compatibil și conectării la rețeaua Benefito-Mobile.

Creditul inițial va deveni disponibil o dată cu activarea cartelei Benefito-Mobile, iar valoarea și valabilitatea acestuia sunt în conformitate cu cele prezentate în oferta comercială activă.

Cartela Benefito-Mobile nu are un cod PIN initial activat. Este recomandată stabilirea de către Client a unui cod PIN, de minimum 4 cifre, din meniul telefonului. În cazul în care codul PIN stabilit de Client este introdus greșit, la 3 încercări fără succes consecutive, cartela SIM se blochează. Deblocarea cartelei se poate face doar pe baza codului PUK. Codul PUK se afla inscripționat pe suportul fizic al cartelei SIM

Desigilarea Cartelei Benefito-Mobile reprezintă acceput Clientului asupra Termenilor și condițiilor generale de utilizare prezentate în acest document.

## 5. Servicii oferite utilizatorilor de Cartela Benefito-Mobile

### 5.1 Serviciile disponibile pe Cartela Benefito-Mobile

O data cu activarea cartelei Benefito-Mobile, Clientul va avea acces la următoarele servicii:

Serviciu	Tip de serviciu	Activarea serviciului
Voce Mobila	Serviciu inclus	Automata, o data cu activarea cartelei Benefito-Mobile
Date Mobile	Serviciu inclus	
SMS	Serviciu inclus	
International	Serviciu inclus	
Roaming	Serviciu suplimentar	La cererea Clientului
Inlocuire SIM	Serviciu suplimentar	
Schimbare numar de telefon	Serviciu suplimentar	

### 5.2 Serviciul Roaming

Serviciul Roaming este disponibil doar pentru călătorii ocazionale, nu pentru utilizarea sa preponderentă (raportat la consumul național) sau permanentă în roaming.

#### 5.2.1 Serviciul Roaming reglementat în Spațiul Economic European (S.E.E.)

Serviciul Roaming oferit de către GSR Clientului pentru călătorii ocazionale în zona S.E.E., care cuprinde țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, Clientul beneficiază pe durata tranzitării spațiului S.E.E. de tarifele naționale cuprinse în oferta comercială activă pe cont pentru serviciile de voce, date și SMS.

În scopul aplicării Regulamentului de Roaming U.E. 531/ 2012 modificat, GSR are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației cu GSR. Fără prezentarea acestor dovezi, GSR are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa), conform ofertei comerciale active.

GSR nu răspunde de calitatea serviciilor puse la dispoziția Clientului de către partenerii de roaming. GSR își rezervă dreptul de a modifica lista operatorilor și tarifele din categoriile respective Grup 1 – Grup 6, fără anunțarea în prealabil a Clientului. Lista actualizată a operatorilor de roaming și tarifele aplicabile în funcție de categorii poate fi accesată pe site, în aplicație sau în oferta comercială Benefito-Mobile.

## 5.2.2 Politica de utilizare a serviciului Roaming reglementat în spațiul S.E.E.

### a) Volumul de date disponibil în roaming

În conformitate cu prevederile art. 4 din Regulamentul nr. 2016/2286, GSR are dreptul să aplice tarifele naționale și/ sau Suprataxa, conform ofertei comerciale active. GSR nu oferă Clientului pachete cu beneficii naționale incluse. Astfel, Clientul va putea consuma trafic de date mobile în roaming, atata timp cât are credit disponibil și în contextul limitelor mai jos detaliate.

### b) Utilizarea excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB)

Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming, vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau date mobile), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că serviciile sunt utilizate abuziv în roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
  - consumul serviciilor în roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, date mobile), excede consumul la nivel național,
  - dacă conectarea cartei SIM se realizează predominant în roaming, raportat la conectarea cartei pe teritoriul României.
- Perioadă lungă de inactivitate a unei cartei SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi anterior menționați, care indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale de către Client, pe teritoriul S.E.E., GSR avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat, cu 14 zile înainte de aplicarea Suprataxe. Dacă în cele 14 zile de la momentul avertizării, nu este sesizată nicio modificare a comportamentului de utilizare a serviciilor în roaming, GSR poate aplica o Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară a serviciilor în roaming asociate cu cartela SIM în cauză. GSR încetează să aplice suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming.

În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de GSR nejustificate, poate depune o sesizare către GSR sau către autoritățile competente, conform capitolului 16 al acestui document - Soluționarea reclamațiilor

## 5.2.3 Serviciul Roaming în restul lumii

Serviciul Roaming oferit de către GSR Clientului pentru călătorii ocazionale în orice stat în afara statelor membre S.E.E.

Clientul va putea consuma trafic de date mobile în roaming, atata timp cât are credit disponibil, cu aplicarea tarifelor descrise în oferta comercială activă.

## 5.2.4 Canale disponibile în străinătate

Pe durata sederii în roaming Clientul va avea acces contra cost la următoarele canale selfcare:

- Site
- Aplicație

### 5.3 Servicii cu valoare adaugata

Servicii oferite de catre parteneri ai GSR prin intermediul cartelei Benefito-Mobile, servicii care poti fi accesate telefonic sau prin SMS.

Numerele pentru aceste servicii pot fi (fara a se rezuma doar la exemplele mai jos enuntate):

- numere scurte - numere cu lungimea mai mică sau egală cu 6 cifre excluzând prefixul țării
- asociate unor servicii de divertisment, jocuri, concursuri, relații clienți sau info servicii speciale, numere de tipul 0800, 0900 etc

Numerele scurte sunt disponibile numai pe teritoriul Romaniei. Serviciile cu valoare adaugata furnizate prin intermediul numerelor scurte (SMS si voce) sau prin intermediul numerelor lungi (voce) sunt disponibile in masura in care Benefito-Mobile are incheiate acorduri cu furnizorii de continut.

Lista numerelor scurte deschise si tarifele aplicabile sunt detaliate in oferta comerciala.

## 6. Perioada activa, perioada de gratie, credit si valabilitati

### 6.1 Perioada activa

In perioada activa a cartelei Benefito-Mobile, Clientul are posibilitatea utilizarii serviciilor, in limita creditului disponibil pentru evenimentele taxabile si se calculeaza ca perioada maxima de valabilitate dintre valabilitatea creditului initial, cea a creditului reincarcat si cea a creditului bonus.

- Valabilitatea creditului initial este fixa si predefinita
- Valabilitatea creditului reincarcat depinde de valoarea reincarcată. Clientul poate efectua reincarcati cu valori intregi, predefinite, curpinse intre 10 lei credit si 120 lei credit, fiecare dintre aceste valori avand o perioada de valabilitate diferita.
- Valabilitatea creditul bonus depinde de valoarea creditului bonus primit de catre Client.

### 6.2 Perioada de gratie

Perioada de gratie este de 30 de zile si începe în ziua următoare expirării perioadei active, pe parcursul căreia Clientul poate fi apelat, poate receptiona SMS-uri si poate apela numarul de urgenta 112.

In cazul in care Clientul se afla in roaming, pe durata perioadei de gratie, acesta nu poate receptiona apeluri sau genera trafic de date mobile, nu va putea accesa canalele selfcare, ci va putea doar receptiona SMS-uri.

### 6.3 Credit si valabilitati

Creditul Clientului poate proveni din:

- Creditul initial
- Creditul reincarcat
- Creditul bonus oferit de partenerii Benefito-Mobile (mentionati pe site si in aplicatie)

Ordinea de consum a creditului este urmatoarea: se va consuma prima data creditul cu cea mai mica valabilitate.

Valoarea totala si valabilitatea creditului reincarcat se aplica astfel:

- Valoarea creditului este cumulativa.
- Valabilitatea unei valori de reincarcare nu este cumulativa in cazul mai multor reincarcati efectuate in aceeasi zi.

- Valabilitatea creditului reîncărcat total este perioada maximă între valabilitățile valorilor reîncărcate individuale.

Valoarea totală și valabilitatea creditului bonus se aplică astfel:

- Valoarea creditului este cumulativă.
- Valabilitatea unei valori de reîncărcare nu este cumulativă în cazul alocării mai multor bonusuri în aceeași zi.
- Valabilitatea creditului bonus primit în total este perioada maximă dintre valabilitățile valorilor bonusurilor individuale permise.

La sfârșitul perioadei de grație cartela Benefito-Mobile va fi dezactivată și va deveni inutilizabilă. Astfel, Clientul va pierde numărul de telefon.

Valorile de reîncărcare, creditul bonus și valabilitățile aferente sunt detaliate în oferta comercială activă.

## 7. Tarife și taxare

Toate tarifele aplicabile în țară, în roaming în zona S.E.E. și în roaming în afara zonei S.E.E., pentru serviciile incluse, cât și pentru cele suplimentare sunt descrise în oferta comercială activă, parte integrantă a Termenilor și condițiilor generale de utilizare.

Tarifele sunt exprimate în lei credit. TVA-ul este achitat în momentul achiziționării cartelei SIM și/ sau la achiziționarea valorilor de reîncărcare, indiferent de modalitatea prin care se face achiziția.

Evenimentele vor fi taxate în timp real din creditul disponibil al Clientului, în ordinea inițierii acestora, astfel:

- Apelurile naționale, internaționale și în roaming în S.E.E. se taxează la secundă, după primul minut indivizibil (apelurile mai scurte de 60 secunde vor fi taxate 1 minut);
- Apelurile primite sau inițiate în roaming, în afara S.E.E. se taxează la minut, începând cu primul minut;

Timpul de conversație începe cu semnalul de răspuns și se încheie cu primul semnal de eliberare a liniei generat fie de cel care a inițiat apelul, fie de cel care l-a primit.

- SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă acesta a fost sau nu recepționat de destinatar.

Un SMS conține maximum 160 de caractere, iar în cazul în care se depășește acest număr, următoarele 160 de caractere se tarifează ca un SMS distinct.

- Pentru traficul de date național și traficul de date realizat în roaming în zona S.E.E. precum și în afara zonei S.E.E. unitatea minimă de taxare este de 10 KB (1MB=1024KB, 1GB=1024MB).

## 8. Reîncărcarea cartelei Benefito-Mobile

GSR pune la dispoziția Clientului următoarele metode de reîncărcare:

- Site
- Aplicație
- Punctele de reîncărcare electronică ale distribuitorilor autorizați

Valorile de reincarcare disponibile si valabilitatile corespunzatoare sunt detaliate in oferta comerciala activa.

## 9. Suspendarea și dezactivarea cartelei Benefito-Mobile

GSR poate suspenda/ înceta furnizarea serviciilor Benefito-Mobile din motive imputabile Clientului, în următoarele cazuri:

- 1) Clientul folosește în rețeaua Benefito-Mobile telefoane mobile neautorizate de către Autoritatea de Reglementare;
- 2) Clientul revinde serviciile furnizate de GSR sau încalcă prevederile descrise în capitolele 13 și 14 ale acestui document;
- 3) Dacă nu există credit disponibil în contul Clientului și există o perioadă de cel puțin 30 zile consecutive de inactivitate a cartelei (perioada în care Clientul nu generează niciun eveniment, nu primește și nu inițiază niciun apel sau SMS, ori nu generează trafic de date mobile);
- 4) Dacă perioada de grație a cartelei a expirat.

Urmare suspendării / încetării serviciilor, Clientul nu va mai avea acces la serviciile Benefito-Mobile de pe SIM-ul suspendat (să primească să inițieze apeluri, SMS-uri, sesiuni de date), va pierde beneficiile Ofertei de pe cont și valabilitatea sa, bonusurile sau alte beneficii acordate de GSR, va pierde creditul precum și valabilitatea acestuia dar și numărul alocat (cu respectarea perioadei de carantină de 60 de zile).

## 10. Modificarea Termenilor și condițiilor generale de utilizare

GSR își rezervă dreptul de a modifica unilateral Termeni și condiții generale de utilizare, inclusiv condițiile ofertei comerciale, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice înainte ca modificarea să devină efectivă.

În cazul în care Clientul nu este de acord cu noile condiții modificate, poate renunța la utilizarea cartelei Benefito-Mobile pe care o deține, fără nicio obligație și fără drept de despăgubire din partea sa ori a GSR.

## 11. Nivelurile de calitate pentru serviciile Benefito-Mobile

### 11.1 Standarde de calitate servicii de voce

GSR asigură următoarele standarde de calitate pentru serviciile de voce furnizate prin intermediul furnizorului de rețea (Telekom Romania Mobile Communication):

#### A. pentru serviciile 2G (GSM):

- a) serviciul va fi furnizat 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- b) rata de blocare a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;
- c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%.

#### B. pentru serviciile 3G (UMTS-HSDPA):

- a) disponibilitatea rețelei este de minim 98% din timp;
- b) rata de blocare a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%;



c) procentul de întrerupere a apelurilor – pe calea radio – în ora de trafic maxim, nu va depăși 2%.

#### 11.2 Viteza maximă de date estimată

Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

Tehnologie	3G	2G
Viteza descărcare (download)	32 Mbps	200 kbps
Viteza încărcare (upload)	5 Mbps	200 kbps

GSR nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețele mobile.

#### 11.3 Procedura de măsurare a vitezei

Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet mobil se va realiza de către Client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro), cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

- achiziționarea unui serviciu care să ofere acces la viteza maximă estimată a fiecărei tehnologii
- utilizarea unui echipament terminal care să permită atingerea vitezei maxime estimate și care beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile
- nivel puternic de semnal care depinde de poziția clientului în aria de acoperire a celulei, de factori care pot influența negativ nivelul de semnal: caracteristicile geografice ale terenului, materialele de construcție ale clădirilor, zone de subteran, condiții meteorologice severe, etc.
- în timpul efectuării testului de viteză, serviciul de acces la internet va fi folosit exclusiv în acest scop. Astfel, accesul la serviciul de date pentru orice alte aplicații sau programe existente pe echipamentul terminal va fi restricționat din meniul echipamentului terminal pe durata efectuării testului de viteză
- număr minim de utilizatori activi deserviți de o celulă de comunicații radio. Circumstanțe de tipul: concerte, evenimente publice, trafic auto intens, sărbători legale, aglomerări de populație (ex. metrou, zona litoralului sau zona montană în sezon) vor duce la scăderea vitezei experimentate de Client

#### 11.4 Neîndeplinirea uneia/ mai multor condiții

Neîndeplinirea uneia/ mai multor condiții menționate în paragraful precedent (11.3) în momentul utilizării serviciului de acces la internet mobil poate duce la:

- a) creșterea timpului de încărcare / descărcare a fișierelor de date;
- b) creșterea timpului de încărcare a paginilor web;
- c) imposibilitatea accesării anumitor conținuturi, aplicații sau servicii pentru care este necesar un nivel de calitate specific.

## 12. Gestionare a traficului

### 12.1 Procedura de gestionare a traficului

Prin intermediul serviciilor de date, Clienții au dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate de aceștia.

Prevederile de mai sus nu limitează dreptul furnizorului de rețea (Telekom Romania Mobile Communication) de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în Rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului.

Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor Rețelei, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică.

Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, furnizorul de rețea are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul Clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date).

Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date

## 12.2 Excepții justificate

Conform legislației în vigoare, furnizorul de rețea are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri:

a) în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente

b) pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor Benefito-Mobile precum și ale echipamentelor terminale ale Clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor spion (spyware)

c) pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicatie /tip serviciu preplătit sau pe bază de abonament)

d) pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defectiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră, etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, furnizorul de rețea aplică proceduri de remediere rapidă a defectiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/ aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar

## 12.3 Efectele gestionării traficului

Măsurile de gestionare a traficului sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la:

- a) blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc)
- b) întreruperea temporară a sesiunii de date
- c) scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a Rețelei
- d) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea

### **13. Drepturi și obligații**

#### **13.1 Răspunderea GSR**

GSR oferă servicii de telefonie mobilă la nivelul de calitate admis de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM). GSR nu garantează furnizarea serviciilor prin intermediul unor cartele SIM Benefito-Mobile achiziționate din punctele de vânzare neautorizate.

Obligațiile GSR de a furniza servicii se limitează la cele prevăzute în prezentul document, excepție făcând cazul în care există dispoziții și cerințe speciale prevăzute de legea română.

GSR nu este răspunzătoare față de Client sau terțe persoane pentru nicio daună, pierdere de profit, beneficii nerealizate, ratarea unor ocazii de afaceri sau alte pierderi suferite, rezultate direct sau indirect din folosirea necorespunzătoare a serviciilor și echipamentelor de comunicații, nefuncționarea serviciului din motive de ordin tehnic și/sau din acțiunea unor terți.

#### **13.2 Răspunderea clientului**

În momentul în care Clientul achiziționează Cartela Benefito-Mobile, își exprimă acordul cu privire la utilizarea Serviciilor preplătite Benefito-Mobile în conformitate cu prezentul document. Totodată, Clientul înțelege că este singurul responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor privind accesul la serviciul preplătit Benefito-Mobile.

Clientul este răspunzător pentru utilizarea serviciilor cu bună credință, în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii sale proprii, în calitate de utilizator final. Clientul este răspunzător pentru utilizarea abuzivă și /sau frauduloasă a serviciilor preplătite Benefito-Mobile, consecințele unei astfel de utilizări fiind cele prevăzute la art. 11.4 – 11.6 din acest document. Additional, Clientul poate răspunde penal pentru fapte sale, conform legislației în vigoare.

Ținând cont de specificul serviciilor preplătite, Clientul înțelege că singurul mod prin care GSR poate transmite notificări sau informații cu privire la utilizarea serviciilor preplătite, termenii și condițiile cartelei, modificările legislative, schimbări ale ofertelor sau tarifelor este prin intermediul SMS-ului și al site-ului [www.benefito-mobile.ro](http://www.benefito-mobile.ro). Astfel, Clientul este răspunzător cu citirea acestor informații / notificări transmise de GSR, accesarea link-urilor transmise prin intermediul SMS-urilor de informare și solicitarea unor detalii suplimentare prin contactarea serviciului de Relații cu Clientii, în cazul în care sunt necesare detalii suplimentare referitoare la informațiile transmise. GSR nu poate fi ținut răspunzător pentru situațiile în care aceste informații nu sunt primite sau accesate de către Client, pentru cauze care nu vizează culpa GSR, incluzând dar fără a se limita la: ignorarea mesajelor SMS, lipsa spațiului de stocare în terminal sau alte cauze legate de echipamentul terminal utilizat, neconectarea SIM-ului la rețea pentru o durată lungă de timp.

### **14. Utilizarea abuzivă și frauduloasă a serviciilor Benefito-Mobile**

#### 14.1 Serviciile Benefito-Mobile

Serviciile Benefito-Mobile sunt destinate utilizării în condițiile unor practici loiale, pentru nevoile proprii ale Clientului, în calitate sa de utilizator final. Este strict interzisă orice acțiune sau inacțiune a Clientului care are ca și scop sau efect:

- a) încălcarea acestor Termeni și Condiții sau
- b) prejudicierea GSR sau a unui terț sau
- c) obținerea de foloase necuvenite (pentru Client sau pentru terți) ca urmare a folosirii serviciilor Benefito-Mobile.

#### 14.2 Abuzul

Recomercializarea serviciilor Benefito-Mobile către terți furnizori sau utilizarea Serviciilor Benefito-Mobile în scopul obținerii de profit sunt considerate utilizări abuzive ale Serviciilor Benefito-Mobile și nu sunt permise în baza prezențelor Termeni și Condiții. Totodată, este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Benefito-Mobile în alte scopuri decât cele pentru care au fost oferite Clientului (în calitate de utilizator final), respectiv pentru prestarea de activități comerciale cum ar fi: centru de relații cu clienții (call center), cercetări de piață sau telemarketing, care au ca și consecință o discrepanță majoră între apelurile / SMS-urile primite și cele inițiate de către Client în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont, transmiterea unui număr mare de mesaje scrise într-un interval de timp scurt sau transmiterea de SMS/ apeluri către mai mult de 300 de destinații (numere de telefon) distincte în decursul unei perioade de valabilitate a ofertei active pe cont. Clientul poate solicita, în baza unui înțelegeri comerciale distincte, furnizarea unui serviciu având ca obiect astfel de operațiuni comerciale, cu aplicarea tarifelor corespunzătoare.

#### 14.3 Frauda

De asemenea, este considerată utilizare frauduloasă și este interzisă utilizarea cartelelor SIM/serviciilor Benefito-Mobile în vederea: intermedierei și /sau transferului de convorbiri telefonice și /sau date în rețeaua Benefito-Mobile și /sau în alte rețele; testării unor echipamente; intermedierei și /sau transferului de convorbiri telefonice naționale și internaționale folosind ca mediu de propagare internetul și nu a sistemului GSM/3G și/sau utilizarea unor mijloace sau dispozitive automate în vederea inițierii sau primirii de apeluri / SMS.

Totodată, Clientul se obligă să nu utilizeze conexiunea de internet sau orice alt Serviciu Benefito-Mobile în scopuri ilicite/ilegale cum ar fi: spam (acest proces presupune expedierea mesajelor nesolicitate, în mod repetitiv, de cele mai multe ori cu caracter comercial, de publicitate pentru produse și servicii), phishing (acest proces presupune obținerea unor date confidențiale folosind tehnici de manipulare a datelor identității unei persoane sau a unei instituții), spoofing (acest proces presupune modificarea identității unui sistem/ număr de telefon/ cartele SIM sau crearea unei identități suplimentare pentru a imita un dispozitiv/ sistem/ număr de telefon/ cartelă SIM într-o sesiune de comunicații sau o tranzacție), flooding (reprezintă un atac prin inundarea unui sistem/ dispozitiv cu cantități mari de trafic cu scopul de a crea refuzul de servicii prin cereri incorecte pentru o rețea) etc.

Orice încercare de accesare neautorizată a datelor personale ale altui utilizator (incluzând dar fără a se limita la: datele de facturare ale unui utilizator, datele cu caracter personal și datele de trafic, credențialele de utilizator sau parolele asociate contului unui utilizator) sau de modificare a conținutului site-ului [www.benefito-mobile.ro](http://www.benefito-mobile.ro), sau de obstrucționare a funcționării

normale a serverului care deservește acest site se consideră drept o încercare de utilizare frauduloasă a site-ului și duce la inițierea procedurii de cercetare penală împotriva persoanei (persoanelor) vinovate de astfel de faptă.

#### 14.4 Sanctiuni

Încălcarea de către Client a obligațiilor prevăzute în articolul 10 constituie fie o utilizare abuzivă sau frauduloasă a Serviciilor Benefito-Mobile și atrage răspunderea Clientului, indiferent de numărul de SIM-uri activate.

De la data constatării încălcării obligațiilor impuse prin prezentul articol sau existenței unei suspiciuni întemeiate privind această încălcare, GSR are dreptul de a lua oricare dintre următoarele măsuri:

- a) să retragă unilateral orice formă de discount/ bonus acordat Clientului;
- b) să suspende temporar, pe o perioadă între 1 zi și 30 de zile, accesul Clientului la toate serviciile activate pe Cartela Benefito-Mobile;
- c) să deconecteze permanent serviciile Benefito-Mobile de pe Cartelă.

La data la care se constata de catre GSR încălcarea obligațiilor impuse prin prezentul articol 10, GSR va notifica prin SMS Clientul cu privire la măsura pe care urmează să o aplice.

### 15. Confidențialitate și prelucrarea datelor cu caracter personal

15.1 Benefito asigură, în condițiile legii și ale prezentului Contract, păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului și respectarea dreptului acestuia la protecția vieții private, în privința prelucrării datelor cu caracter personal ale Clientului.

15.2 Clientul rămâne răspunzător pentru protejarea și păstrarea confidențialității:

- propriilor date cu caracter personal, a datelor de trafic și a altor date și informații confidențiale accesibile conform contractului,
- datelor și informațiilor accesibile în Contul MyBenefito prin utilizarea Parolei
- datelor și informațiilor existente în Echipamentul Terminalul cu care se accesează și utilizează Serviciile Benefito-Mobile

15.3 Clientul își asumă orice responsabilitate pentru transmiterea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic sau a parolelor de acces către terți. Accesarea datelor cu caracter personal, a datelor de trafic și a informațiilor confidențiale către de către terți (autorizați de Client sau neautorizați) cât și orice consecințe rezultate din utilizarea acestora de către Client sau terți (autorizați de Client sau neautorizați), în mod accidental sau intenționat.

15.4 Datele de trafic și datele cu caracter personal sunt prelucrate de GSR conform legislației în vigoare. Toate informațiile cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și a datelor de trafic sunt prevăzute în documentul Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, parte integrantă a Contractului.

### 16. Soluționarea reclamațiilor

Orice reclamație sau neînțelegere legată de serviciile și/ sau produsele Benefito-Mobile poate fi rezolvată pe cale amiabilă, prin transmiterea unei reclamații prin intermediul canalelor mai jos listate:

- Site/ aplicatie prin completare formularului online de asistență

- Relatii cu Clientii - apel taxabil

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către GSR.

Detalii privind tarifele și condițiile de obținere și utilizare a serviciilor Benefito-Mobile se pot obține pe site si/ sau in aplicatie.

#### **17. Documentele care compun contractul**

Termenii de utilizare ai serviciilor preplătite Benefito-Mobile se compun din:

- (i) acest document,
- (ii) Oferta Comerciala
- (iii) Procedura de soluționare a reclamațiilor
- (iv) Documentul de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR).

Se vor aplica Termenii de utilizare ai serviciilor preplătite Benefito-Mobile în vigoare la data activării Cartelei Benefito-Mobile (prin introducerea SIM-ului in echipamentul terminal).

Prin utilizarea Cartelei Benefito-Mobile ești de acord cu aplicarea și respectarea acestor documente