



## Salut!

Ti-am pregătit acest ghid despre serviciul de roaming pentru cartela ta PrePay, atunci când calătorești în țările din **Spatiu Economic European (SEE)**. Descopera în continuare informațiile utile despre:

1. Tarile incluse în SEE
2. Politică de utilizare rezonabilă: cum poți folosi beneficiile naționale în roaming SEE
3. Cum activezi serviciul roaming și cum ești tarifat când ești în SEE
4. Ce mai e bine de știut: cum verifici consumul / costul, cum reîncarci în roaming și alte informații
5. Cum poți contacta Serviciul Clienti (când ești în străinătate)

Dacă vei călători în țări din afara SEE (de exemplu Turcia sau Moldova), [verifica pe site informatiile legate de acestea](#) (non-SEE) deoarece li se aplică alte reguli de taxare.

Îți dorim să ai o călătorie plăcută!  
**Echipa Orange**

### 1

## Tarile incluse în SEE

Spatiu Economic European (SEE) este format din:

- **Stările membre ale Uniunii Europene**  
 Austria, Sf. Bartolomeu, Belgia, Bulgaria, Cipru (excluzând Cipru de Nord), Cehia, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța, Guadelupa, Guiana Franceză, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Sf. Martin, Martinica, Mayotte, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore și Madeira), România, Reunion, Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Tenerife, Baleare și Canare), Suedia, Ungaria.
- Islanda
- Liechtenstein
- Norvegia

\*Din 1 ianuarie 2021, Marea Britanie și Gibraltar ies din Spațiul Economic European, conform acordului de retragere. Până pe 15 februarie 2024 consumul de resurse în Marea Britanie și Gibraltar se va ține la prețul promoțional: apel local și SEE efectuat seau permit 0,10 €/min, apel în țări non-SEE: 1,3 €/min, SMS/MMS 0,10 €/mesaj, trafic de date 0,010 €/MB (Euro Credit). [Detalii aici](#)

### 2

## Politica de utilizare rezonabilă

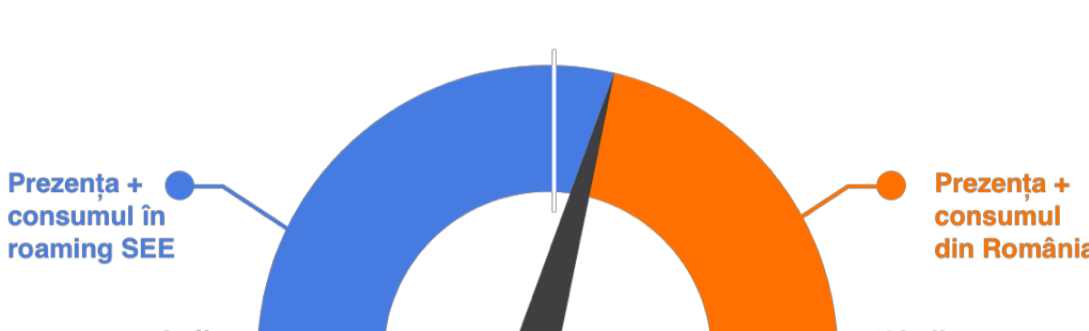
### Cum poți folosi beneficiile naționale incluse în oferta ta PrePay când ești într-o țară din SEE

Din 15 iunie 2017, Regulamentul European pentru serviciul Roaming le permite clientilor cu acces la acest serviciu să folosească o parte din beneficiile naționale incluse în anumite opțiuni PrePay și în străinătate, în statele membre ale Spațiului Economic European. Apelurile primite în roaming în Spatiul Economic European vor fi gratuite.

**Conform Politicii de utilizare rezonabilă**, e nevoie să folosești cartela PrePay în majoritatea timpului în România, pentru a beneficia de această regulă de consum.

Dacă folosești majoritar sau permanent serviciul de roaming într-o țară din zona SEE, vei fi taxat suplimentar, după notificare prealabilă prin SMS indiferent dacă ai sau nu o opțiune activă, deoarece nu vei mai putea folosi beneficiile naționale din opțiunea atată timp cât ești într-o țară din SEE. Taxarea se face conform Regulamentului European nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare 2016/2286.

**Pentru a stabili dacă o cartela PrePay a fost folosită sau nu mai mult în țară**, Orange compară zilnic, pentru fiecare client, **consumul + prezența din roaming SEE** cu **cele din România**



### Se compară zilnic pentru ultimele 123 zile calendaristice

#### Prezența în roaming SEE:

orice zi în care te înregistrezi într-o rețea dintr-o țară membră SEE și ai cel puțin un eveniment din cele de mai jos:

#### Consum în roaming SEE

- primești un apel
- efectuezi un apel
- navighezi pe internet
- trimiți un SMS

#### Prezența în România:

orice zi în care îți folosești cartela PrePay în România și ai cel puțin un eveniment din cele enumerate mai jos:

#### Consum național

- primești un apel
- efectuezi un apel
- navighezi pe internet
- trimiți un SMS

Nu se iau în calcul zilele în care telefonul este pornit / înregistrat într-o rețea dar nu ai niciun eveniment (apel primit / efectuat, trafic internet sau trimitere de SMS) sau dacă ai telefonul închis.

#### Exemple:

- dacă ești în România, te suna cineva și apelul durează 2 minute, se contorizează ca 1 zi de prezență națională și 2 minute ca și consum național
- dacă ești în Germania și trimiți un SMS, se contorizează ca 1 zi de prezență în roaming SEE și 1 SMS ca și consum în roaming SEE

### 3

## Cum activezi serviciul de roaming și cum ești tarifat în SEE

**În fiecare zi, Orange se asigură că modul în care ți-ai folosit cartela PrePay în ultimele 123 de zile respectă Politică de utilizare rezonabilă a beneficiilor în roaming.** Dacă este respectată, te încadrezi în Situația A; dacă nu, în Situația B. Vezi mai jos descrierea acestor situații.

Este posibil ca, în cursul aceleiași vizite într-o țară din SEE, în primele zile să consumi din beneficiile incluse / să ți se aplice tarifele standard (situația A), iar în zilele următoare să înceapă să se aplice regulile de taxare pentru utilizare majoritară în roaming SEE (situația B), **doar dacă atată prezența, cât și consumul în roaming SEE devin mai mari decât cele din România, din ultimele 123 de zile.**

### Situația A



#### Dacă ai folosit cartela PrePay mai mult în România decât în roaming SEE, în ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):

##### Dacă activezi o opțiune cu roaming SEE:

- Serviciul roaming se activează automat pe cartela ta, și rămâne activ atată timp cât opțiunea cu beneficii în roaming este activă.
- Dacă ai deja o opțiune națională în contul tău (de exemplu, de 6 euro credit) la momentul activării opțiunii cu roaming SEE, **beneficiile naționale** ale celor două opțiuni se cumulează și pot fi folosite în roaming SEE cu limita de consum pentru internet în SEE prevăzută de Regulamentul European pentru serviciul Roaming.
- Apelurile primite sunt gratuite.
- Poți consuma oricât ai nevoie din minutele și SMS-urile naționale incluse în opțiunea ta PrePay, cu condiția ca prezența și consumul din România să fie mai mari decât cele din roaming SEE, în ultimele 123 de zile.
- Dacă ai trafic internet inclus în oferta ta, afia exact cât MB ai disponibili în roaming SEE, apelând serviciul Cronos (la \*133# sau [My Orange](#)).
- Dacă vei contacta numere din țări din afara SEE (de exemplu, ești în Germania și contactezi pe cineva din Turcia): 1,29 euro credit / minut apelat și 0,02 euro credit / SMS
- Serviciul Roaming se dezactivează automat când expiră valabilitatea opțiunii.

##### Dacă reîncarci cu credit

- Serviciul roaming nu se activează automat, este nevoie să soliciți tu activarea din My Orange sau prin apel la \*100#, alegând ramura "Roaming și Internațional".
- Dacă ai o opțiune cu beneficii naționale incluse (nu are roaming SEE), când activezi serviciul Roaming vei pierde beneficiile naționale existente pe cartela ta.
- Apelurile primite sunt gratuite.
- Poți avea acces la roaming dacă ai minim 1 euro credit în cont, din care consumi pe baza tarifelor:
  - 0,05 euro credit/ minut apelat către România și numere din SEE
  - 0,02 euro credit/ SMS
  - 0,05 euro credit/ MB
  - 1,29 euro credit/ minut apelat către țări din afara SEE (de exemplu, ești în Germania și contactezi pe cineva din Turcia)
- Serviciul Roaming se va dezactiva automat atunci când ai consumat tot creditul din cont, de aceea reîncarcă suficient pentru durata călătoriei.

### Situația B



#### Dacă ai folosit cartela PrePay mai mult în roaming SEE decât în România, în ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):

- Te vom anunța printr-un SMS ca începe să se aplice taxarea.
- Dacă ai o opțiune activă, nu vei mai putea folosi beneficiile naționale incluse și vei fi taxat suplimentar.
- Va trebui să ai credit activ disponibil pentru a putea să ți folosești în continuare cartela în roaming SEE.
- Vei fi tarifat cu:
  - 0,022 euro credit/ minut apelat către România și numere din SEE
  - 0,004 euro credit/ minut apel primit
  - 0,004 euro credit/ SMS
  - 0,00155 euro credit/ MB

Tarifele sunt conform Regulamentului European nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare 2016/2286.

- Dacă vei contacta numere din țări din afara SEE (de exemplu, ești în Germania și contactezi pe cineva din Turcia):
  - 1,29 euro credit/ minut apelat
  - 0,02 euro credit/ SMS
- Taxarea se aplică atată timp cât ești într-una din țările SEE. Taxarea încețează din ziua în care prezența și consumul în rețeaua Orange România redevin mai mari decât cele din roaming SEE în ultimele 123 de zile calendaristice (4 luni).

### 4

## Ce mai e bine de știut

### Cum verifici beneficiile disponibile / consumul

Pentru a verifica beneficiile disponibile / consumul în roaming

- intra în aplicația [My Orange](#)
- apelează gratuit \*133#

In roaming, aceste informații se pot actualiza cu întârziere din cauza duratei transferului internațional de informații, dintre Orange și operatorii parteneri / rețeaua pe care o folosești.

### Reîncărcarea în roaming

Când ești în altă țară, poți reîncărca o cartela PrePay astfel:

- cu un card bancar, din [My Orange](#) sau pe [site-ul Orange](#), fără logare în cont
- folosește codul de reîncărcare de pe tichetele de reîncărcare PrePay și apelează **222**
- de pe un abonament Orange, apelează \*100#

### Verificarea stării roamingului

Pentru a verifica dacă serviciul Roaming este activ:

- intra în aplicația [My Orange](#) > secțiunea [Servicii > Roaming](#) și Internațional
- apelează gratuit \*100# > ramura Roaming

### Selectarea rețelei partener

Pe durata călătoriei în roaming, configurează telefonul pentru a se înregistra automat în rețeaua parteneră cu cea mai bună acoperire, astfel:

**Android/iOS: Setări/Configurări -> Rețea mobilă/Conexiune celulară -> Date mobile/Selectare rețea -> Operator -> Automată**

De asemenea, îți recomandăm să restartezi dispozitivul atunci când ajungi în roaming. Dacă telefonul nu se înregistrează automat în rețeaua parteneră după restart, accesează setările telefonului tău conform instrucțiunilor de mai sus și alege manual una dintre rețele disponibile (prin opțiunea Selectare manuală).

### 5

## Cum poți contacta Serviciul Clienti în roaming

Pentru mai multe informații despre serviciul Roaming, accesează [întrebări și răspunsuri roaming](#). Dacă nu ai găsit informațiile pe care le cauți sau ai nevoie de ajutor atunci când ești în altă țară, nu poți contacta telefonic, prin e-mail sau chat:

Scrie-ne: Vorbeste cu noi online: Apelează-ne din roaming\*\*:

Trimite e-mail

Chat

+40 374 300 300

\*\* Apelul costa 0,0 euro credit /min când ești într-o țară din SEE (primele 60 de minute indivizibile, ulterior taxare la secunda) /minul cand este tarifat este taxat cu 0,05 euro credit/apel doar de la al treilea apel efectuat în interval de 30 de zile și dacă apelezi între orele 20:00-08:00.

## Aplicația My Orange

Verifici dacă serviciul Roaming este activ, accesezi detaliile de convorbiri plus alte funcționalități utile.



Poti afla mai multe informații despre reglementările în SEE vizitând site-ul Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM).

Accesează site ANCOM