

# Orange PrePay

## Ghid de utilizare



Tarifele, bonusurile și serviciile prezentate în acest ghid au caracter orientativ.

Pentru o listă completă și actualizată a acestora, intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau accesează \*100#

# Ghid de utilizare Orange PrePay

<b>1. Informații generale Orange PrePay</b>	<b>3</b>
1.1. Cartela SIM/eSIM Orange PrePay	3
1.2. Codurile PIN și PUK	3
1.3. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay	4
1.3.1. Înregistrarea unui SIM Orange PrePay 0 € credit	5
1.3.2. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay 5 € credit	6
1.3.3. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay 3 € credit (ediție limitată)	6
<b>2. Credit și reîncărcare</b>	<b>6</b>
2.1. Metode de reîncărcare	7
2.2. Perioada activă și perioada de grație pentru Orange PrePay	8
2.3. Oferta Orange PrePay: opțiuni, credit și tarife	10
<b>3. Servicii</b>	<b>11</b>
3.1. Serviciul Clienți PrePay	11
3.2. Self Care (*100#)	11
3.3. Acces la internet și setări pentru telefonul tău	12

3.4. Roaming	12
3.5. Internațional	13
3.6. Mesagerie vocală	14
<b>4. Situații de urgență</b>	<b>14</b>
4.1. Apel la 112 și localizarea apelantului	14
4.2. Fraudă	14
<b>5. Termeni și condiții generale de utilizare Orange PrePay</b>	<b>15</b>

# 1. Informații generale Orange PrePay

## 1.1. Cartela SIM/eSIM Orange PrePay

### Cartela SIM

Înainte de a decupa cartela SIM în format clasic sau micro/nano, verifică ce format acceptă telefonul tău pentru a evita deteriorarea acestuia și/sau pierderea garanției sau deteriorarea cartelei.

Introdu cartela SIM în telefon și apoi pornește-l. Pe ecran va apărea codul rețelei Orange.

### eSIM

Cu un eSIM te poți conecta la rețeaua mobilă utilizând dispozitivele GSM compatibile, fără a folosi o cartelă SIM fizică.

Poți alege să folosești un eSIM Orange PrePay dacă ai un dispozitiv GSM compatibil cu această tehnologie. Pentru a te conecta la rețea trebuie să instalezi și să activezi profilul de eSIM prin scanarea codului QR primit la achiziționarea eSIM-ului, cu telefonul sau tableta conectate la internet. Urmează apoi instrucțiunile de pe ecran.

Pentru toate detaliile legate de eSIM, accesează [www.orange.ro/servicii/eSIM](http://www.orange.ro/servicii/eSIM).

## 1.2. Codurile PIN și PUK

Indiferent dacă folosești Orange PrePay cu o cartelă SIM sau cu un eSIM, codul PIN standard este 0000. Pentru a evita utilizarea abuzivă a serviciilor tale mobile de către persoane neautorizate, îți recomandăm să personalizezi cât mai frecvent codul PIN direct din meniul dispozitivului mobil. Introducerea greșită a codului PIN de 3 ori duce la blocarea cartelei SIM sau a eSIM-ului. Dacă telefonul afișează „cartelă SIM blocată” sau „introdu codul PUK”, pentru a afla codul PUK, apelează \*100# de pe orice număr Orange activ. Atenție: dacă introduci codul PUK greșit de 10 ori, cartela SIM sau eSIM-ul se inactivează definitiv și va trebui să mergi într-un Orange Shop, Orange Store sau la partenerii Orange pentru o nouă cartelă SIM sau eSIM cu același număr de telefon.

## 1.3. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay

Fiecare PrePay SIM/eSIM are asociat un număr de telefon Orange. Înregistrarea în rețea are loc după ce ai introdus cartela SIM în telefon, l-ai pornit și ai introdus codul PIN inițial 0000. Pentru a avea acces la ofertele și serviciile Orange PrePay, trebuie să o activezi.

Dacă alegi un eSIM Orange PrePay, activarea serviciilor Orange are loc imediat după instalarea și activarea profilului de eSIM, urmând instrucțiunile specifice device-ului compatibil cu eSIM în care îl vei folosi.

Dacă nu activezi un SIM/eSIM Orange PrePay în termenul limită de valabilitate, acesta va fi dezactivat și nu îl vei mai putea folosi.

Dacă timp de 3 luni nu primești sau nu inițiezi niciun apel taxabil, contul tău Orange PrePay va fi dezactivat și îți vei pierde numărul de telefon, oferta activată și creditul PrePay.

Urmează instrucțiunile de activare Orange PrePay în funcție de tipul de pachet:

### **1.3.1. Înregistrarea unui SIM Orange PrePay 0 € credit**

Un SIM Orange PrePay 0 euro credit este gratuit și nu are credit sau beneficii incluse.

Pentru activare trebuie să reîncarci cu minimum 3 euro credit sau opțiune în cel mult 7 de zile din momentul primei înregistrări în rețea.

Dacă reîncarci cu credit un SIM Orange PrePay 0 € credit, se va activa automat opțiunea Orange PrePay cea mai apropiată de valoarea creditului reîncărcat, conform ofertei comerciale în vigoare la data activării cartelei SIM. Dacă preferi să primești credit în loc de minute și SMS-uri, după reîncărcarea cu credit, în maximum 24 de ore, trimite un SMS gratuit la 321 cu textul CREDIT, iar minutele, mesajele și traficul de internet incluse vor fi înlocuite cu creditul corespunzător primei reîncărcări efectuate. Modificarea nu poate fi făcută în cazul în care ai folosit deja din beneficiile incluse în opțiune. Orange România nu își asumă responsabilitatea dacă soliciți activarea după termenul de 7 zile.

### **1.3.2. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay 5 € credit**

Pentru a putea accesa imediat serviciile PrePay, ai o opțiune deja activată cu minute, SMS și trafic de internet. Pentru a primi 5 € credit, valabil 60 zile de la activare, trimite SMS gratuit la 321 cu textul CREDIT, în maximum 24 de ore de la activare. Modificarea nu poate fi făcută în cazul în care ai folosit deja din beneficiile incluse în opțiune.

Ai o perioadă activă de 60 de zile și o perioadă de grație de 365 de zile, de la data activării inițiale.

Dacă ai primit gratuit un SIM/eSIM Orange PrePay 5 € credit în cadrul unei promoții Orange și nu inițiezi activarea în cel mult 90 de zile, acesta nu va mai putea fi utilizat.

### **1.3.3. Înregistrarea unui SIM/eSIM Orange PrePay 3 € credit (ediție limitată)**

Pentru a putea accesa imediat serviciile PrePay, ai o opțiune deja activată cu minute, SMS și trafic de internet.

Pentru acest tip de pachet Orange PrePay în ediție limitată, beneficiile de la activare nu pot fi transformate în credit.

Ai o perioadă activă de 60 de zile și o perioadă de grație de 365 de zile, de la data activării inițiale.

## 2. Credit și reîncărcare

Reîncărcarea presupune plata în avans a valorii în limitele căreia poți beneficia de serviciile Orange PrePay conform planului tarifar. Reîncărcarea oferă:

- Un credit exprimat în eurocenți sau minute/SMS-uri/trafic de internet, dacă reîncarci direct cu o opțiune
- O perioadă activă în care poți suna și poți fi apelat
- O perioadă de grație ce urmează după perioada activă, în care poți doar să primești apeluri

### 2.1. Metode de reîncărcare

Poți să reîncarci cu credit sau direct cu opțiune. Fiecare reîncărcare prelungește perioada activă și pe cea de grație a contului tău. Poți verifica perioada activă și de grație a contului tău la \*100#, ramura Contul meu, opțiuni și blocare număr.

Poți să-ți reîncarci contul Orange PrePay oricând, prin mai multe modalități:

- Online, din contul tău **My Orange** sau în aplicația **My Orange** (Android și iOS) cu credit sau direct cu opțiune
- Utilizând o cartelă răzuibilă sau un tichet de reîncărcare. Acestea sunt disponibile în orice Orange shop, magazin partener Orange sau în orice punct în care găsești afișat mesajul „Reîncărcare PrePay”.

- De pe un abonament Orange, la cerere sau lunar, alegând data și valoarea sau opțiunea dorită din contul My Orange sau apelând gratuit \*100# sau 300.

Dacă ai un tichet de reîncărcare sau o cartelă răzuibilă cu un cod de reîncărcare de 14 cifre atunci:

- Tastează \*122\*cod de reîncărcare# apoi apasă tasta de apelare
- Sună la 222, selectează meniul de reîncărcare și urmărește instrucțiunile
- Apelează \*100#, selectează ramura „Reîncărcare” și urmează indicațiile

Codul de reîncărcare poate fi folosit o singură dată. După efectuarea reîncărcării, acesta devine invalid și nu va mai putea fi reutilizat.

## 2.2. Perioada activă și perioada de grație pentru Orange PrePay

### Perioada activă

Orange PrePay oferă o perioadă activă limitată conform ofertei comerciale. Dacă până la sfârșitul perioadei de valabilitate nu folosești creditul sau beneficiile incluse în opțiune, acestea devin inutilizabile. Apelează gratuit \*133# sau 333 pentru a afla perioada în care le poți consuma.

## Cumpără perioadă activă

Poți extinde perioada activă a creditului disponibil în contul tău Orange PrePay exclusiv în perioada de grație sau în perioada activă. Accesează \*100# și urmează instrucțiunile.

## Perioada de grație

Perioada de grație urmează perioadei active. Dacă ai ajuns în ultima zi activă a creditului, din următoarea zi, de la ora 00:00, începe perioada de grație. Creditul neconsumat în perioada activă se păstrează în perioada de grație. Exclusiv în cazul reîncărcării cu credit, pentru a putea folosi creditul rămas neconsumat trebuie să reîncarci. Dacă până la sfârșitul perioadei de grație nu ai reîncărcat contul PrePay, vei pierde definitiv oferta de care beneficiezi, creditul și numărul de telefon.

În perioada de grație poți fi apelat, dar nu ai acces decât la:

- \*100# și \*122\*cod de reîncărcare# pentru reîncărcarea contului Orange PrePay
- 222 pentru reîncărcarea contului tău Orange PrePay
- \*100# pentru serviciul Cumpără valabilitate
- 333 sau \*133# - aflare info despre credit/resurse
- 112 - sistemul național unic pentru apeluri de urgență

Poți verifica perioada activă și de grație a contului tău la \*100#, ramura Contul meu.

Pentru detalii complete accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau apelează gratuit 300 - Serviciul Clienți.

## 2.3. Oferta Orange PrePay: opțiuni, credit și tarife

### Oferta de opțiuni Orange PrePay

Cu Orange PrePay ai mai multe opțiuni din care o poți alege ușor pe cea care ți se potrivește, în funcție de cum vrei să comunici și de bugetul tău. Pentru a afla oferta completă:

- Intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro)
- Accesează secțiunea **My Orange** online sau aplicația **My Orange** (Android și iOS)
- Apelează \*100#
- Apelează Serviciul Clienți la numărul 300 sau vino în magazinele Orange

### Credit și tarife

Dacă vei reîncărca contul PrePay cu credit și vei dori să efectuezi apeluri fără să activezi o opțiune cu minute incluse, se vor aplica tarifele standard.

Pentru lista completă a tarifelor accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

## 3. Servicii

### 3.1. Serviciul Clienți PrePay

- Apelează numărul scurt 300 de pe telefonul tău mobil sau 0374 300 300 și urmează instrucțiunile. Acest serviciu este accesibil pe teritoriul României formând 300 în perioada activă a creditului sau formând 0374 300 300 de pe un alt număr de telefon, dacă te afli în perioada de grație sau dacă ai contul suspendat.
- Când te afli în roaming apelează Serviciul Clienți formând +40374 300 300. Apelul se taxează în funcție de țara în care te afli, conform tarifelor de Roaming. Consultă broșura de tarife și servicii pentru tarife detaliate.

### 3.2. Self Care (\*100#)

Serviciul este gratuit și este disponibil non-stop, oriunde în aria de acoperire Orange. Cu Self Care ai acces mai ușor la informații și servicii, direct pe ecranul telefonului tău, printr-un apel la \*100#.

- Reîncarci contul PrePay
- Activezi/dezactivezi opțiuni și servicii
- Obții setări internet și cod PUK

### 3.3. Acces la internet și setări pentru telefonul tău

Serviciul Internet **este activat automat**, la înregistrarea cartelei SIM sau eSIM-ului în rețea. Ai acces la internet oriunde în zona de acoperire Orange.

### 3.4. Roaming

La activarea unui SIM/eSIM Orange PrePay nu ai acces automat la serviciul Roaming. Pentru a avea acces îți recomandăm să activezi o opțiune cu beneficii în roaming sau să reîncarci cu credit PrePay, pe care îl poți folosi conform tarifelor de roaming valabile pentru țara vizitată. Atenție: ai acces la Roaming din creditul disponibil dacă nu ai activă în cont în același timp și o opțiune cu beneficii naționale.

Serviciul Roaming îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău de telefon și în afara teritoriului României, în rețelele operatorilor cu care Orange România a încheiat acorduri de roaming. Pe [www.orange.ro/roaming](http://www.orange.ro/roaming) găsești lista completă a țărilor și operatorilor și detalii despre activarea și funcționarea serviciului.

#### Servicii disponibile în roaming

- Metodele de reîncărcare disponibile în roaming:
  - Cod de reîncărcare sau plata cu cardul, accesând contul **My Orange** sau [www.orange.ro/reincarcare](http://www.orange.ro/reincarcare)

- Cod de reîncărcare (cartelă sau voucher), utilizabil prin apel la \*100#
- Reîncărcarea directă de credit/opțiune de pe un abonament Orange, prin Self Care (\*100#) sau accesând [www.orange.ro/myorange](http://www.orange.ro/myorange)
- Info credit (detalii despre consum) în roaming: apelează \*133# (gratuit)
- Serviciul Clienți: apelează +4 0374 300 300, taxabil în funcție de țara în care te afli conform tarifelor de Roaming pentru apeluri către România

### 3.5. Internațional

Serviciul Internațional este activat automat, la înregistrarea în rețea. Serviciul Internațional este activ după prima reîncărcare cu credit sau opțiune și îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău de telefon Orange pentru a apela numere din afara teritoriului României. Pentru a afla detalii complete despre tarife și lista de prefixe către care poți efectua apeluri internaționale, accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro), apelează Serviciul Clienți la 300 sau vino în orice magazin Orange.

### 3.6. Mesagerie vocală

Serviciul de Mesagerie Vocală se activează automat la înregistrarea în rețea. Pentru a accesa mesageria, sună gratuit la 555. Mesajele sunt preluate și salvate dacă nu răspunzi, dacă telefonul este închis sau dacă nu ești în aria de acoperire Orange.

## 4. Situații de urgență

### 4.1. Apel la 112 și localizarea apelantului

Ai acces nelimitat și gratuit la serviciile de urgență - prin apel la numărul unic 112 – cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon sau a instalării și activării eSIM-ului, informația de localizare fiind transmisă în conformitate cu prevederile legale.

### 4.2. Fraudă

Orange nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice, social media sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidentiale și nu trebuie comunicate. În caz contrar, îți asumi întreaga responsabilitate.

Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului PrePay a traficului generat de către un terț. În situația în care se va constata redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului PrePay a traficului generat de către un terț, Orange România va putea înceta furnizarea serviciilor PrePay fără a fi obligată la plata de despăgubiri.

Dacă identifici o tentativă de fraudă, te rugăm să ne contactezi cât mai repede sau prin apel la 300 Serviciul Clienti (gratuit de pe numărul tău de telefon Orange PrePay).

## 5. Termeni și condiții generale de utilizare Orange PrePay

Serviciile Orange PrePay se vor utiliza în condițiile prevăzute de documentația contractuală compusă din:

Termeni și Condiții Generale pentru utilizarea serviciilor Orange PrePay

<https://oran.ge/TermeniConditiiPrePay>

Broșura de tarife și servicii Orange PrePay

<https://oran.ge/BrosuraTarifeServiciiPrePay>

Ghidul de utilizare a serviciilor Orange PrePay

<https://oran.ge/UserGuidePrePay>

Procedura de soluționare reclamații

<https://oran.ge/ProceduraReclamatii>

Pentru informații complete, accesează [www.orange.ro/termeni-si-conditii/](http://www.orange.ro/termeni-si-conditii/)

## Numere utile

300 sau +40 374 300 300 – Serviciul Clienți

222 – află numărul de telefon

\*100# Self Care – oferte, activare/dezactivare de opțiuni

321 – modificări ale ofertei

333 sau \*133# – află credit/resurse

555 – Mesagerie vocală

112 – apeluri de urgență



Ghid produs din hârtie 50% reciclată.



## **Orange România S.A.**

Clădirea Tandem

Str. Matei Millo nr. 5

Sector 1, București, România

J1996010178400 C.U.I. RO9010105

Telefon: +40 374 300 300

[www.orange.ro](http://www.orange.ro)

