



Salut!

Mai jos gasesti informatii utile pentru calatoriile in tarile din **Spatul Economic European (SEE)**, aplicabile pentru abonamentele destinate persoanelor fizice:

1. Tarile incluse in SEE
2. Politica de utilizare rezonabila: cum iti poti folosi beneficiile nationale in roaming SEE
3. Cum vei fi taxat cand vizitezi o tara din SEE
4. Cum se factureaza consumul din roaming
5. Informatii utile: cum verifici consumul, activare roaming si altele
6. Cum poti contacta departamentul Relatii Clienti (cand esti in alta tara)

Daca vei calatori in tari din afara SEE (de exemplu Turcia sau Moldova), [verifica pe site informatiile legate de acestea](#) (non-SEE) deoarece li se aplica alte reguli de taxare.

Iti dorim sa ai o calatorie placuta!
Echipe Orange

1

Tarile incluse in SEE

Spatul Economic European (SEE) este format din:

- **Statele membre ale Uniunii Europene**
Austria, Sf. Bartolomeu Belgia, Bulgaria, Cipru (excluzând Cipru de Nord), Cehia, Croatia, 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 au ieșit din Spațiul Economic European, conform acordului de retragere. Până pe 15 februarie 2024, consumul de resurse în Marea Britanie și Gibraltar se va tarifa la prețul promoțional de: apel local și SEE efectuat sau primit 0,10 €/min, apel în țară non-SEE 1,3 €/min, SMS/MMS 0,10 €/mesaj, trafic de date 0,010 €/MB (Euro Credit). [Detalii aici](#)

2

Politica de utilizare rezonabila

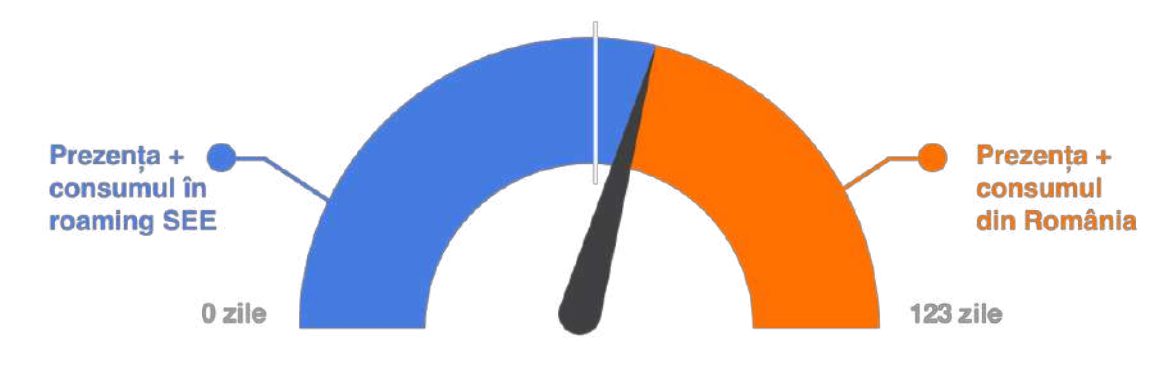
Cum iti poti folosi beneficiile nationale incluse in abonament cand esti intr-o tara din SEE

Beneficiile nationale (minute, MB internet, SMS) incluse in abonamentele cu acces roaming SEE **pot fi folosite doar pentru calatorii ocazionale in SEE**. Conform [Politicii de utilizare rezonabila](#), abonamentul trebuie folosit in majoritatea timpului in Romania, pentru a beneficia de aceasta regula de consum. Aceasta este o masura prevazuta de Regulamentul European pentru a detecta si preveni utilizarea abuziva a serviciilor de roaming.

Poti consuma oricat ai nevoie din minutele si SMS-urile incluse in abonament, cu conditia ca prezenta si consumul din Romania sa fie mai mari decat cele din roaming SEE, in ultimele 123 de zile.

Consumul de internet in roaming SEE este limitat: poti afla exact cati MB ai disponibili apeland serviciul Cronos (*115# sau My Orange).

Pentru a stabili daca un abonament a fost folosit sau nu mai mult in tara, Orange compara zilnic, pentru fiecare client, consumul + prezenta din roaming SEE cu cele din Romania:



Se compara 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 abonamentul 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 ai apelat 2 minute: se contorizează ca 1 zi de prezență națională și 2 minute consum național
- dacă ești în Germania și trimiți un SMS, se contorizează ca 1 zi de prezență în roaming SEE și 1 SMS consum în roaming SEE

3

Cum vei fi taxat cand vizitezi o tara din SEE

In fiecare zi, Orange se asigura ca modul in care ti-ai folosit abonamentul in ultimele 123 de zile respecta Politica de utilizare rezonabila a beneficiilor in roaming. Daca este respectata, te incadrezi in SituatiA A, daca nu, in SituatiA B. Vezi mai jos descrierea acestor situatii.

Beneficiile incluse in cursul aceleiasi vizite într-o țară din SEE, în primele zile sa consumi din beneficiile incluse (situatia A) iar în zilele urmatoare sa inceapa sa se aplice regulile de taxare (situatia B), **doar daca atat prezenta, cat si consumul in roaming SEE devin mai mari decat cele din România, din ultimele 123 de zile.**

<h3>SituatiA A</h3> <p>Daca ai folosit abonamentul mai mult in Romania decat in roaming SEE, in ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):</p> <ul style="list-style-type: none">• Apelurile primite sunt gratuite• Apelurile si SMS-urile catre Romania si celelalte tari din SEE consuma din minutele / SMS-urile incluse in abonament:<ul style="list-style-type: none">o nu ai o limita fixa de consum pentru minute / SMS-urile incluse in abonament in roaming SEEo consumi din beneficii atat timp cat a fost mai mult in Romania decat in roaming SEE• Daca ai trafic de internet inclus in abonamentul tau (inclusiv bonusuri sau orice alte beneficii de internet din oferta):<ul style="list-style-type: none">o ai o limita fixa, poti folosi doar o parte din el cand esti in alta tara din SEEo afla exact cati MB ai la dispozitie, accesand serviciul Cronos (My Orange sau apel la *115#)o dupa ce consumi traficul inclus: 0.0018445 EUR / MB• Daca vei contacta numere din tari din afara SEE:<ul style="list-style-type: none">o pentru apeluri : 1.261 EUR/mino pentru SMS : 0.024 EUR/SMS• Daca ai consumat beneficiile incluse in abonamentul tau : apelurile primite sunt gratuite, 0.0595 EUR/min apel efectuat către statele membre SEE, 0.0238 EUR/SMS, 0.0018445 EUR/MMS, 0.0018445 EUR/MB <p>* toate tarifele mentionate includ TVA</p>	<h3>SituatiA B</h3> <p>Daca ai folosit abonamentul mai mult in roaming SEE decat in Romania, in ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):</p> <ul style="list-style-type: none">• Te vom anunța printr-un SMS ca vei fi tarifat și ca nu consumi din beneficiile incluse in abonament• Vei fi tarifat cu*:<ul style="list-style-type: none">o 0.02618 EUR / minut apelat către Romania și numere din SEEo 0.00238 EUR / minut apel primito 0.00476 EUR /SMSo 0.00184 EUR /MB conform Regulamentului European nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare 2016/2286.• Daca vei contacta numere din tari din afara SEE:<ul style="list-style-type: none">o pentru apeluri : 1.26 EUR/mino pentru SMS : 0.024 EUR/SMS• Taxarea se aplica atat timp cat esti într-una din tarile SEE• Taxarea inceteaza din ziua in care prezenta si consumul in rețeaua Orange Romania redevin mai mari decat cele din roaming SEE in ultimele 123 de zile calendaristice (4 luni). Orange monitorizeaza zilnic consumul, pentru toti clientii <p>* toate tarifele mentionate includ TVA</p>
--	--

4

Cum se factureaza consumul din roaming

Cand esti in alta tara, informatiile despre consum, resurse disponibile si cost suplimentar se pot actualiza cu intarziere, din cauza duratei transferului international de informatii, dintre Orange si operatorii parteneri. Esti facturat de Orange pe baza datelor primite de la rețeaua / rețelele partenere în care te-ai înregistrat.

Este posibil ca prima factura emisa sa conțină o lista incompleta a costurilor / convorbirilor efectuate în roaming - acestea putând fi facturate chiar și în a treia factura emisa (cel mai târziu) de la întoarcerea în țară. Poti verifica oricand factura detaliata (desfasuratorul) în Contul tau My Orange online sau în aplicatia My Orange.

Pentru a te proteja de un cost suplimentar prea mare ce poate duce la imposibilitate de plata, pe contul tau exista o limitare automata a consumului, stabilita în functie de valoarea platilor efectuate de tine pana acum. Dacă vei avea un cost suplimentar mai mare decat de obicei, îți se poate solicita o plată în avans. De asemenea, îți poți seta un [prag de consum pentru internet în roaming](#).

5

Informatii utile

<h3>Verificare consum / cost</h3> <p>Pentru a verifica resursele / costul suplimentar în roaming:</p> <ul style="list-style-type: none">• intră în aplicatia My Orange• apelează gratuit *115# <p>In roaming, aceste informatii se pot actualiza cu intarziere deoarece se bazeaza pe datele primite de Orange de la operatorul in a carui rețea a fost înregistrat telefonul tau.</p>	<h3>Verifica daca ai serviciul Roaming activ:</h3> <ul style="list-style-type: none">• accesează aplicatia My Orange sau contul My Orange web > Servicii > Roaming si International > Roaming• apelează gratuit *100# ramura Roaming• discută cu Djingo, asistentul virtual <p>Cum activezi serviciul Roaming</p>
---	---

<h3>Pierdere / furt telefon</h3> <p>Dacă telefonul tau a fost furat sau pierdut, îl poți suspenda astfel: accesează *100# (gratuit, de pe orice număr Orange) sau discută cu Djingo, asistentul virtual. Info suspendare pierdere / furt</p>	<h3>Selectarea rețelei partener</h3> <p>Pe durata călătoriei în roaming, configurează telefonul pentru a se înregistra automat în rețeaua parteneră cu cea mai bună acoperire, astfel:</p> <p>Android/iOS: Setări/Configurări -> Rețea mobilă/Conexiune celulară -> Date mobile>Selectare rețea -> Operator -> Automată și alege una dintre rețelele disponibile.</p> <p>De asemenea, îți recomandăm să restartezi dispozitivul atunci când ajungi în roaming. Dacă telefonul nu se înregistrează automat în rețea nici după restart, accesează setările telefonului tău conform instrucțiunilor de mai sus și alege manual una dintre rețele disponibile (prin opțiunea Selectare manuală).</p> <p>Daca Roamingul e nefunctional</p>
--	---

6

Cum contactezi Serviciul Clienti

Pentru mai multe informatii despre serviciul Roaming, accesează [intrebări si răspunsuri roaming](#) sau alatura-te [Comunitatii Orange](#). Dacă nu ai găsit informatiile pe care le cauți sau ai nevoie de ajutor atunci cand ești în alta țară, ne poți contacta telefonic, aplicatia My Orange, asistentul virtual Djingo sau prin e-mail:

Contact:	Apel din Romania**:	Apel din roaming**:
Trimite e-mail	300	+40 374 300 300
My Orange	Asistentul Djingo	Apel din Romania
A miCfUb[Y	Djingo	401

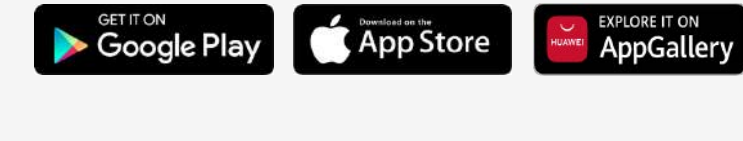
* Apel gratuit, de pe un număr Orange este disponibil Lu-Vi 8-20h, Sa-Du și sărbători legale : 9-18h.

** Apel cu tarif normal, accesul la un operator este disponibil Lu-Vi 8-20h, Sa-Du și sărbători legale : 9-18h.

*** Acces la operator, apelabil de pe un număr Orange. Tarif 0.14 euro TVA inclus/ minut.

Aplicatia My Orange

Verifici dacă serviciul Roaming este activ, consulți informațiile despre consum, discuți pe chat cu Djingo și altele*.



Poti afla mai multe informatii despre reglementarile de Roaming în SEE vizitand site-ul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM).

[Acceseaza site ANCOM](#)