



Salut!

Mai jos găsești informații utile pentru călătoriile în țările din **Spatul Economic European (SEE)**, aplicabile pentru abonamentele destinate persoanelor fizice:

1. Tarile incluse în SEE
2. Politica de utilizare rezonabilă: cum îți poți folosi beneficiile naționale în roaming SEE
3. Cum vei fi taxat când vizitezi o țară din SEE
4. Cum se facturează consumul din roaming
5. Informații utile: cum verifici consumul, activare roaming și altele
6. Cum poți contacta departamentul Relații Clienți (când ești în altă țară)

Dacă vei călători în țări din afara SEE (de exemplu Turcia sau Moldova), [verifica pe site informațiile 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

Spatul Economic European (SEE) este format din:

- **Statele 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 au ieșit din Spațiul Economic European, conform acordului de retragere. Până pe 15 noiembrie 2023 consumul de resurse în Marea Britanie și Gibraltar se va ține la prețul promoțional de: apel local și SEE efectuat sau primit 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

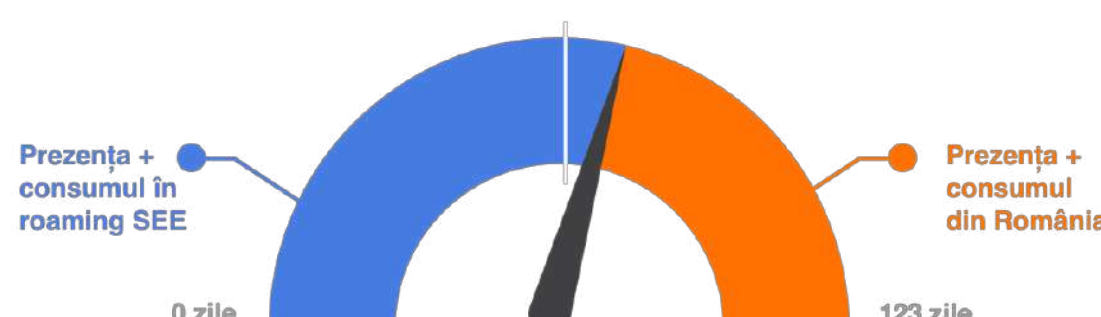
Cum îți poți folosi beneficiile naționale incluse în abonament când ești într-o țară din SEE

Beneficiile naționale (minute, MB internet, SMS) incluse în abonamentele cu acces roaming SEE pot fi folosite doar pentru călătorii ocazionale în SEE. Conform [Politicii de utilizare rezonabilă](#), abonamentul trebuie folosit în majoritatea timpului în România, pentru a beneficia de această regulă de consum. Aceasta este o măsură prevăzută de Regulamentul European pentru a detecta și preveni utilizarea abuzivă a serviciilor de roaming.

Poți consuma oricât ai nevoie din minutele și SMS-urile incluse în abonament, cu condiția ca prezența și consumul din România să fie mai mari decât cele din roaming SEE, în ultimele 123 de zile.

Consumul de internet în roaming SEE este limitat: poți afla exact câți MB ai disponibili apelând serviciul Cronos (*115# sau My Orange).

Pentru a stabili dacă un abonament a fost folosit 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 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 pomit / 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 sună cineva și apelul durează 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 când vizitezi o țară din SEE

În fiecare zi, Orange se asigură ca modul în care ți-ai folosit abonamentul în ultimele 123 de zile respectă **Politica 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 (situația A) iar în zilele următoare să înceapă să se aplice regulile de taxare (situația B), **doar dacă atârși prezența, cât și consumul în roaming SEE devin mai mari decât cele din România, din ultimele 123 de zile.**

Situația A



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

- Apelurile primite sunt gratuite
- Apelurile și SMS-urile către România și celelalte țări din SEE consumă din minutele / SMS-urile incluse în abonament:
 - o nu ai o limită fixă de consum pentru minute / SMS-urile incluse în abonament în roaming SEE
 - o consumi din beneficii atât timp cât ai consumat mai mult în România decât în roaming SEE
- Dacă ai trafic de internet inclus în abonamentul tău (inclusiv bonusuri sau orice alte beneficii de internet din oferta):
 - o ai o limită fixă, poți folosi doar o parte din el când ești în altă țară din SEE
 - o afla exact câți MB ai la dispoziție, accesând serviciul Cronos (My Orange sau apel la *115#)
 - o după ce consumi traficul inclus: 0.002142 EUR / MB
- Dacă vei contacta numere din țări din afara SEE:
 - o pentru apeluri : 1.261 EUR/min
 - o pentru SMS : 0.024 EUR/SMS
- Dacă ai consumat beneficiile incluse în abonamentul tău : apelurile primite sunt gratuite, 0.06 EUR/min apel efectuat către statele membre SEE, 0.024 EUR/SMS, 0.00238 EUR/MMS, 0.002142 EUR/MB

* toate tarifele menționate includ TVA

Situația B



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

- Te vom anunța printr-un SMS ca vei fi tarifat și ca nu consumi din beneficiile incluse în abonament
- **Vei fi tarifat cu***:
 - o 0.262 EUR / minut apelat către România și număr din SEE
 - o 0.0048 EUR / minut apel primit
 - o 0.0048 EUR / SMS
 - o 0.002142 EUR / MB conform Regulamentului European nr. 531/2012 și Regulamentului de aplicare 2016/2286.
- Dacă vei contacta numere din țări din afara SEE:
 - o pentru apeluri : 1.26 EUR/min
 - o pentru SMS : 0.024 EUR/SMS
- Taxarea se aplică atât timp cât ești într-una din țările SEE
- Taxarea încetează 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). Orange monitorizează zilnic consumul, pentru toți clienții

* toate tarifele menționate includ TVA

4

Cum se facturează consumul din roaming

Când ești în altă țară, informațiile despre consum, resurse disponibile și cost suplimentar se pot actualiza cu întârziere, din cauza duratei transferului internațional de informații, dintre Orange și operatorii parteneri. Ești facturat de Orange pe baza datelor primite de la rețeaua / rețelele partenere în care te-ai înregistrat.

Este posibil ca prima factură emisă să conțină o listă incompletă a costurilor / convorbirilor efectuate în roaming - acestea putând fi facturate chiar și în a treia factură emisă (cel mai târziu) de la întoarcerea în țară. Poti verifica oricând factura detaliată (desfasuratorul) în Contul tău My Orange online sau în aplicația My Orange.

Pentru a te proteja de un cost suplimentar prea mare ce poate duce la imposibilitatea de plată, pe contul tău există o limitare automată a consumului, stabilită în funcție de valoarea plăților efectuate de tine până acum. Dacă vei avea un cost suplimentar mai mare decât de obicei, îți se poate solicita o plată în avans. De asemenea, îți poți seta un [prag de consum pentru internet în roaming](#).

5

Informații utile

<p>Verificare consum / cost Pentru a verifica resursele / costul suplimentar în roaming:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intră în aplicația My Orange • apelează gratuit *115# <p>In roaming, aceste informații se pot actualiza cu întârziere deoarece se bazează pe datele primite de Orange de la operatorul în a cărui rețea a fost înregistrat telefonul tău.</p>	<p>Verifica dacă ai serviciul Roaming activ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accesează aplicația My Orange sau contul My Orange web > Servicii > Roaming și Internațional > Roaming • apelează gratuit *100# ramura Roaming • discută cu Djingo, asistentul virtual <p>Cum activezi serviciul Roaming</p>
<p>Pierdere / furt telefon Dacă telefonul tău 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>	<p>Selectarea rețelei partener 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>Dacă Roamingul e nefuncțional</p>

6

Cum contactezi Serviciul Clienți

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

Contact:	Apel din România**:	Apel din roaming**:
Trimite e-mail	300	+40 374 300 300
My Orange	Asistentul Djingo	Apel din România
A mCfUb[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, apelul 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.

Aplicația My Orange

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



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

[Accesează site ANCOM](#)