



Salut!

Mai jos gasesti informatii utile pentru calatoriile in tarile din **Spatiu 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!
Echipa Orange

1

Tarile incluse in SEE

Spatiu Economic European (SEE) este format din:

- **Statele membre ale Uniunii Europene**
 Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Portugalia, Romania, Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Tenerife, Baleare si Canare), Suedia, Ungaria
- **Islanda**
- **Liechtenstein**
- **Norvegia**

Din 1 Ianuarie 2021, Marea Britanie și Gibraltar au ieșit din Spațiul Economic European, conform acordului de retragere. Astfel, Marea Britanie și Gibraltar se afla acum în zona 2 de tarificare pentru serviciul roaming. [Detalii aici](#)

2

Politica de utilizare rezonabila

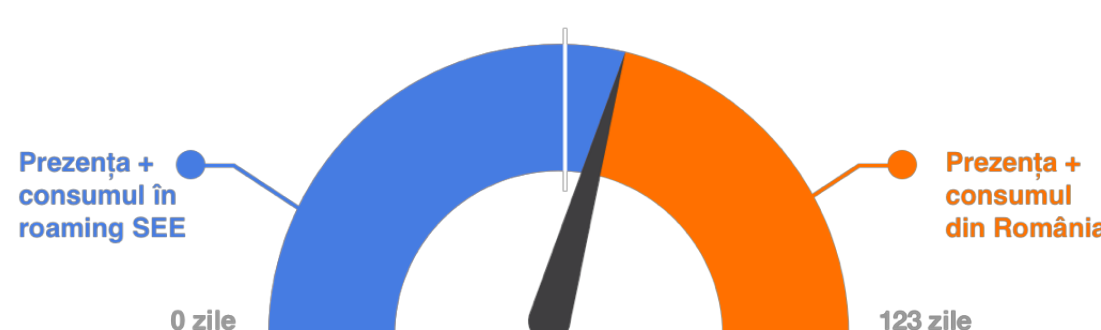
Cum iti poti folosi beneficiile nationale incluse in abonament cand esti intr-o tara din SEE

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

Prezenta in roaming SEE:

orice zi in care te inregistrezi intr-o retea dintr-o tara membra SEE si ai cel putin un eveniment din cele de mai jos:
Consum in roaming SEE

- ☎️ **primesti un apel**
- ☎️ **efectuezi un apel**
- 🌐 **navighezi pe internet**
- 💬 **trimiti un SMS**

Prezenta in Romania:

orice zi in care iti folosesti abonamentul in Romania si ai cel putin un eveniment din cele enumerate mai jos:
Consum national

- ☎️ **primesti un apel**
- ☎️ **efectuezi un apel**
- 🌐 **navighezi pe internet**
- 💬 **trimiti un SMS**

Nu se iau in calcul zilele in care telefonul este pornit / inregistrat intr-o retea dar nu ai niciun eveniment (apel primit / efectuat, trafic internet sau trimitere de SMS) sau daca ai telefonul inchis.

Exemple:

- daca esti in Romania, te suna cineva si apelul dureaza 2 minute: se contorizeaza ca 1 zi de prezenta nationala si 2 minute consum national
- daca esti in Germania si trimiti un SMS, se contorizeaza ca 1 zi de prezenta in roaming SEE si 1 SMS consum in 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.

Este posibil ca, in cursul aceleiasi vizite intr-o tara din SEE, in primele zile sa consumi din beneficiile incluse (situatiA A) iar in 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 Romania**, din ultimele 123 de zile.

SituatiA A



Daca ai folosit abonamentul mai mult in Romania decat in roaming SEE, in ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):

- Apelurile primite sunt gratuite
- Apelurile si SMS-urile catre Romania si celelalte tari din SEE consuma din minutele / SMS-urile incluse in abonament:
 - o nu ai o limita fixa de consum pentru minute / SMS-urile incluse in abonament in roaming SEE
 - o consumi din beneficii atat timp cat consumul din ultimele 123 de zile a fost mai mare 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):
 - o ai o limita fixa, poti folosi doar o parte din el cand esti in alta tara din SEE
 - o afla exact cati MB ai la dispozitie, accesand serviciul Cronos (My Orange sau apel la *115#)
 - o dupa ce consumi traficul inclus: 0.0035 EUR / MB
- **Daca vei contacta numere din tari din afara SEE:**
 - o pentru apeluri : 1.261 EUR/min
 - o pentru SMS : 0.024 EUR/SMS
- **Daca ai consumat beneficiile** incluse in abonamentul tau : apelurile primite sunt gratuite, 0.06 EUR/min apel efectuat către statele membre SEE, 0.024 EUR/SMS, 0.0092 EUR/MMS, 0.0054 EUR/MB

* toate tarifele mentionate includ TVA

SituatiA B



Daca ai folosit abonamentul mai mult in roaming SEE decat in Romania, in ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):

- Te vom anunta printr-un SMS ca vei fi tarifat si ca nu consumi din beneficiile incluse in abonament
- **Vei fi tarifat cu***:
 - o 0.038 EUR / minut apelat catre Romania si numere din SEE
 - o 0.009 EUR / minut apel primit
 - o 0.012 EUR / SMS
 - o 0.0035 EUR / MB conform Regulamentului European nr. 531/2012 si Regulamentului de aplicare 2016/2286.
- **Daca vei contacta numere din tari din afara SEE:**
 - o pentru apeluri : 1.26 EUR/min
 - o pentru SMS : 0.024 EUR/SMS
- Taxarea se aplica atat timp cat esti intr-una din tarile SEE
- Taxarea inceteaza din ziua in care prezenta si consumul in retea 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

* toate tarifele mentionate includ TVA

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 retea sau / retelele partenere in care te-ai inregistrat.

Este posibil ca prima factura emisa sa contina o lista incompleta a costurilor / convorbirilor efectuate in roaming - aceasta putand fi facturata clar si in a treia factura emisa (cel mai tarziu) de la intoarcerea in tara. Poti verifica oricand factura detaliata (desfasuratorul) in Contul tau My Orange online sau in 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 in functie de valoarea platilor efectuate de tine pana acum. Daca vei avea un cost suplimentar mai mare decat de obicei, ti se poate solicita o plata in avans. De asemenea, iti poti seta un [prag de consum pentru internet in roaming](#).

5

Informatii utile



Verificare consum / cost

Pentru a verifica resursele / costul suplimentar in roaming:

- intra in aplicatia My Orange
- apeleaza gratuit *115#
- trimite un SMS fara text la 415; cost 0.02 EUR/SMS fara TVA

In roaming, aceste informatii se pot actualiza cu intarziere



Activare Roaming

Verifica daca ai serviciul Roaming activ:

- acceseaza aplicatia My Orange sau sectiunea [My Orange online](#) > Servicii > Roaming si International > Roaming
- apeleaza gratuit *100# ramura Roaming

[Cum activez serviciul Roaming](#)

[Daca Roamingul e nefunctional](#)



Pierdere / furt telefon

Daca telefonul tau a fost furat sau pierdut, il poti suspenda astfel:

- acceseaza [My Orange online](#) sau apeleaza de pe orice numar Orange *100# si urmeaza instructiunile.

[Info suspendare pierdere / furt](#)



Selectie manuala retea

Daca telefonul nu se inregistreaza automat in retea, acceseaza din meniul telefonului tau:

- **Setari -> Setari telefon -> Selectare retea -> Selectare manuala** si alege una dintre retelele disponibile.

6

Cum poti contacta departamentul Relatii Clienti

Pentru mai multe informatii despre serviciul Roaming, acceseaza [intrebări si răspunsuri roaming](#). Daca nu ai gasit informatiile pe care le cautai sau ai nevoie de ajutor atunci cand esti in alta tara, ne poti contacta telefonic sau prin e-mail:

Contact:	Apel din Romania*:	Apel din roaming**:
Trimite e-mail	300	+40 374 300 300

* Apel gratuit, de pe un numar Orange

** Cost 0,05 EUR/min, primele 30 secunde indivizibile, ulterior taxare la secunda. Program zilnic 8-21h.

Aplicatia My Orange
 Verifica daca serviciul Roaming este activ, acceseaza factura detaliata plus alte functionalitati utile.

Aplicatia Orange Travel
 Stii mereu care este consumul tau, care sunt tarifele pentru tara in care esti, in plus, poti stabili praguri de consum la care primesti notificari.

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

[Acceseaza site ANCOM](#)