



## Salut!

Ti-am pregatit acest ghid despre serviciul de roaming pentru cartela ta PrePay, atunci cand calatoresti in tarile din **Spatiu Economic European (SEE)**. Descopera in continuare informatiile utile despre:

1. Tarile incluse in SEE
2. Politica de utilizare rezonabila: cum poti folosi beneficiile nationale in roaming SEE
3. Cum activezi serviciul roaming si cum esti tarifat cand esti in SEE
4. Ce mai e bine de stiut: cum verifici consumul/ costul, cum reincarci in roaming si alte informatii
5. Cum poti contacta Serviciul Clienti (cand esti in strainatate)

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 Britania și Gibraltar ies din Spațiul Economic European, conform acordului de retragere. Te poți bucura până la 30 Iunie 2021 de aceleași condiții de consum și de tarificare cu cele aplicabile în țările membre SEE pentru serviciul de roaming în Marea Britanie și Gibraltar. [Detalii aici](#)

2

## Politica de utilizare rezonabila

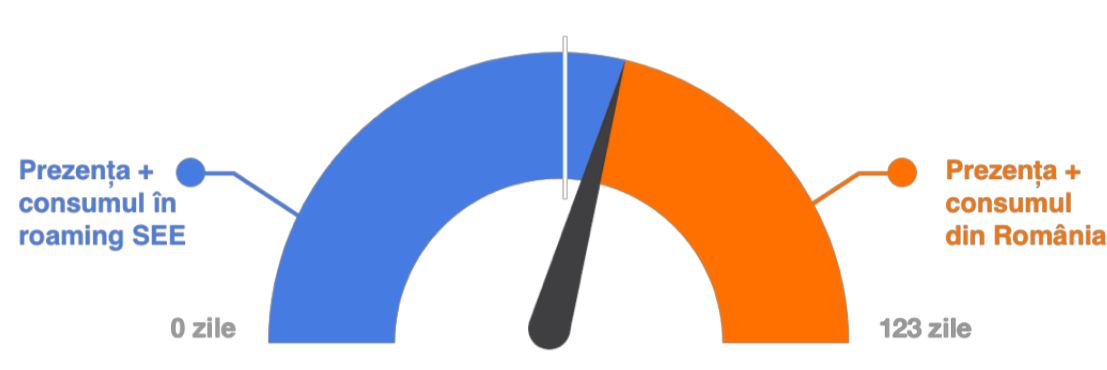
### Cum poti folosi beneficiile nationale incluse in oferta ta PrePay cand esti intr-o tara din SEE

Din 15 Iunie 2017, Regulamentul European pentru serviciul Roaming le permite clientilor cu acces la acest serviciu sa foloseasca o parte din beneficiile nationale incluse in anumite optiuni PrePay si in strainatate, in statele membre ale Spatiului Economic European. Apelurile primite in roaming in Spatiul Economic European vor fi gratuite.

**Conform Politicii de utilizare rezonabila**, e nevoie sa folosesti cartela PrePay in majoritatea timpului in Romania, pentru a beneficia de aceasta regula de consum.

Daca folosesti majoritar sau permanent serviciul de roaming intr-o tara din zona SEE, vei fi taxat suplimentar, dupa notificare prealabila prin SMS 8€ indiferent daca ai sau nu o optiune activa, deoarece nu vei mai putea folosi beneficiile nationale din optiune atata timp cat esti intr-o tara din SEE. Taxarea se face conform Regulamentului European nr. 531/2012 si Regulamentului de aplicare 2016/2286.

**Pentru a stabili daca o cartela PrePay a fost folosita 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 cartela PrePay 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 ca si consum national
- daca esti in Germania si trimiti un SMS, se contorizeaza ca 1 zi de prezenta in roaming SEE si 1 SMS ca si consum in roaming SEE

3

## Cum activezi serviciul de roaming si cum esti tarifat in SEE

**In fiecare zi, Orange se asigura ca modul in care ti-ai folosit cartela PrePay 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 / sa ti se aplice tarifele standard (situatia A), iar in zilele urmatoare sa inceapa sa se aplice regulile de taxare pentru utilizare majoritara in roaming SEE (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 cartela PrePay mai mult in Romania decat in roaming SEE, in ultimele 123 zile calendaristice (4 luni):

##### Daca activezi o optiune cu roaming SEE:

- Serviciul roaming se activeaza automat pe cartela ta pentru 30 de zile, cat e valabila optiunea
- Daca ai deja optiunea nationala in contul tau (de exemplu, de 6 euro credit) la momentul activarii optiunii cu roaming SEE, **beneficiile nationale** ale celor doua optiuni se cumuleaza si pot fi folosite in roaming SEE cu limita de consum pentru internet in SEE prevazuta de Regulamentul European pentru serviciul Roaming.
- Apelurile primite sunt gratuite.
- Poti consuma oricat ai nevoie din minutele si SMS-urile nationale incluse in optiunea ta PrePay, cu conditia ca prezenta si consumul din Romania sa fie mai mari decat cele din roaming SEE, in ultimele 123 de zile.
- Daca ai trafic internet inclus in oferta ta, afla exact cati MB ai disponibili in roaming SEE, apeland serviciul Cronos (la \*133# sau [My Orange](#)).
- Daca vei contacta numere din tari din afara SEE (de exemplu, esti in Germania si contactezi pe cineva din Turcia): 1,29 euro credit / minut apelat si 0,02 euro credit / SMS
- Serviciul Roaming se dezactiveaza automat cand expira valabilitatea optiunii.

##### Daca reincarci cu credit

- Serviciul roaming nu se activeaza automat, este nevoie sa soliciți tu activarea.
- Daca ai o optiune cu beneficii nationale incluse (nu are roaming SEE), cand activezi serviciul Roaming vei pierde beneficiile nationale existente pe cartela ta.
- Apelurile primite sunt gratuite.
- Poti avea acces la roaming daca ai minim 1 euro credit A@n cont, din care consumi pe baza tarifarilor:
  - o 0,05 euro credit/ minut apelat catre Romania si numere din SEE
  - o 0,02 euro credit/ SMS
  - o 0,05 euro credit/ MB
  - o 1,29 euro credit/ minut apelat catre tari din afara SEE (de exemplu, esti in Germania si contactezi pe cineva din Turcia)
- Serviciul Roaming se va dezactiva automat atunci cand ai consumat tot creditul din cont, de aceea reincarca suficient pentru durata calatoriei.

### SituatiA B



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

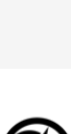
- Te vom anunta printr-un SMS ca incepe sa se aplice taxarea.
- Daca ai o optiune activa, nu vei mai putea folosi beneficiile nationale incluse si vei fi taxat suplimentar.
- Va trebui sa ai credit activ disponibil pentru a putea sa ai iti folosesti in continuare cartela in roaming SEE.
- Vei fi tarifat cu:
  - o 0,032 euro credit/ minut apelat catre Romania si numere din SEE
  - o 0,0072 euro credit/ minut apel primit
  - o 0,01 euro credit/ SMS
  - o 0,0025 euro credit/ MB

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

- Daca vei contacta numere din tari din afara SEE (de exemplu, esti in Germania si contactezi pe cineva din Turcia):
  - o 1,29 euro credit/ minut apelat
  - o 0,02 euro credit/ SMS
- Taxarea se aplica atata timp cat esti intr-una din tarile SEE. Taxarea incepeza din ziua in care prezenta si consumul in retea Orange Romania devin mai mari decat cele din roaming SEE in ultimele 123 de zile calendaristice (4 luni).

4

## Ce mai e bine de stiut

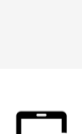


### Cum verifici consumul / costul

Pentru a verifica resursele / costul suplimentar in roaming:

- intra in aplicatia [My Orange](#)
- apeleaza gratuit \*133#

In roaming, aceste informatii se pot actualiza cu intarziere din cauza duratei transferului international de informatii, dintre Orange si operatorii parteneri / retea sau pe care o folosesti.



### Reincarcarea in roaming

Cand esti in alta tara, poti reincarca o cartela PrePay astfel:

- cu un card bancar, din [My Orange](#) sau pe [site-ul Orange](#), fara logare in cont
- foloseste codul de reincarcare de pe tichetele de reincarcare PrePay si apeleaza **222**
- de pe un abonament Orange, apeleaza **\*100#**



### Verificarea starii roamingului

Pentru a verifica daca serviciul Roaming este activ:

- intra in aplicatia [My Orange](#) > **sectiunea Servicii > Roaming si International**
- apeleaza gratuit \*100# > ramura Roaming



### 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 Serviciul Clienti in roaming

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, prin e-mail sau chat:

Scrie-ne:

[Trimite e-mail](#)

Vorbeste cu noi online:

[Chat](#)

Apeleaza-ne din roaming\*\*:

[+40 374 300 300](#)

\*\* Apelul costa 0,05 euro credit /min cand esti intr-o tara din SEE (primele 30 de secunde indivizibile, ulterior taxare la secunda). Transferul catre un consultant este taxat cu 0,55 euro credit/apel doar de la al treilea apel efectuat A@n interval de 30 de zile si daca apelezi intre orele 21:00-08:00.

### Aplicatia My Orange

Verifici daca serviciul Roaming este activ, accesezi detaliile de conversi plus alte functionalitati utile.



### Aplicatia Orange Travel

Stii mereu care este consumul tau si stii sursele tarife pentru tarile in care esti. In plus, poti stabili praguri de consum la care primesti notificari.



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

[Acceseaza site ANCOM](#)