



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!
Echipa 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 si 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 (SEE), conform acordului de retragere. Abonamentele cu beneficii incluse în roaming SEE, acordă accesul și la serviciul roaming în Marea Britanie și Gibraltar. Verifică **aiet** modul de tarifiare și opțiunile disponibile.

2

Politica de utilizare rezonabila

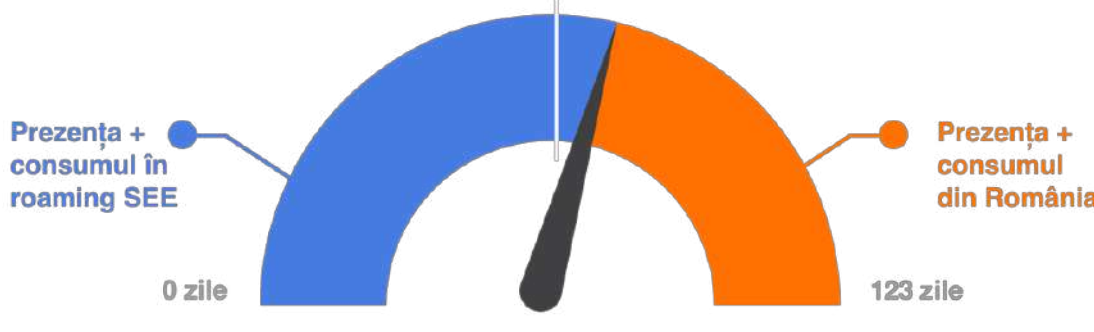
Cum iti poti folosi beneficiile nationale incluse in abonament cand esti intr-o tara din SEE

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

	primești 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

	primești 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: 0.0018445 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, 0.0595 EUR/min apel efectuat către statele membre SEE, 0.0238 EUR/SMS , 0.0018445 EUR/MMS, 0.0018445 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 0.0261 EUR / minut apelat catre Romania si numere din SEE
 - o 0.00238 EUR / minut apel primit
 - o 0.00357 EUR / SMS
 - o 0.001547 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 reteaau 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 reteaau / retelele parteneri in care te-ai inregistrat.

Este posibil ca prima factura emisa sa conțină o lista incompleta a costurilor / convorbirilor efectuate in roaming - acestea putand fi facturate chiar 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 imposibilitatea 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#

In roaming, aceste informatii se pot actualiza cu intarziere deoarece se bazeaza pe datele primite de Orange de la operatorul in a carui retea a fost inregistrat telefonul tau.



Verifica daca ai serviciul Roaming activ:

- acceseaza aplicatia My Orange sau contul [My Orange web](#) > **Servicii > Roaming si International > Roaming**

- apeleaza gratuit *100# ramura Roaming

- discuta cu [Djingo, asistentul virtual](#)

[Cum activez serviciul Roaming](#)



Pierdere / furt telefon

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

aceseaza *100# (gratuit, de pe orice numar Orange) sau discuta cu [Djingo, asistentul virtual](#).

[Info suspendare pierdere / furt](#)



Selectarea rețelei pentru durate

Pe durata călătoriei în roaming, configurează telefonul pentru a se înregistra automat în rețeaua parteneră cu cea mai bună acoperire, astfel:

Android/iOS: Setări/Configurări -> Rețea mobilă/Conexiune celulară - > Date mobile/Selectare rețea - > Operator -> Automată si alege una dintre rețelele disponibile.

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).

[Daca Roamingul e nefunctional](#)

6

Cum contactezi Serviciul Clienti

Pentru mai multe informatii despre serviciul Roaming, acceseaza [intrebări si răspunsuri roaming](#) sau alatura-te [Comunitatii Orange](#). Daca nu ai gasit informatiile pe care le cauti sau ai nevoie de ajutor atunci cand esti in alta tara, ne poti 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
My Orange	Djingo	401

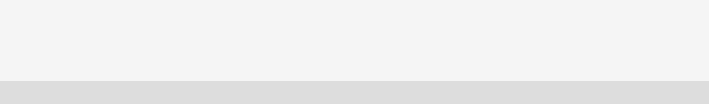
* Apel gratuit, de pe un numar Orange este disponibil Lu-Vi 8-20h, Sa-Du și sărbători legale : 9-18h.

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

*** Apel direct 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 in SEE vizitand site-ul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM).

[Acceseaza site ANCOM](#)

