

# Orange PrePay

## Ghid de utilizare



Tarifele, bonusurile și serviciile prezentate în acest ghid au caracter orientativ.

Pentru o listă completă și actualizată a acestora, intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau accesează \*100#

# Ghid de utilizare Orange PrePay

<b>1. Informații generale Orange PrePay</b>	<b>3</b>
1.1. Cartela SIM și eSIM-ul	3
1.2. Codul PIN	4
1.3. Numărul de telefon	4
1.4. Activarea Orange PrePay	4
1.4.1. Instrucțiuni de activare pentru Orange PrePay Cartela SIM 0 € credit	5
1.4.2. Instrucțiuni de activare pentru Orange PrePay Cartela SIM 5 € credit și Orange PrePay eSIM 5 € credit	6
<b>2. Credit și reîncărcare</b>	<b>8</b>
2.1. Metode de reîncărcare	9
2.2. Perioada activă și perioada de grație a creditului	11
2.3. Oferta Orange PrePay: opțiuni, credit și tarife	12
2.4. Bonusuri și programul Phone Credit	13
2.5. Info credit (detalii despre consum)	14
<b>3. Servicii</b>	<b>14</b>
3.1. Serviciul Clienți PrePay	14
3.2. My Orange	15
3.3. Self Care (*100#)	15
3.4. Acces la internet și setări pentru telefonul tău	16

3.5. Roaming	16
3.6. Internațional	18
3.7. Mesagerie vocală	19
3.8. Mesaje scrise (SMS) și Mesaje multimedia (MMS)	19
3.9. Orange Cloud	20
3.10. Orange Supporter	20
<b>4. Situații de urgență</b>	<b>21</b>
4.1. Apel la 112 și localizarea apelantului	21
4.2. Fraudă	21
4.3. Codul PUK	21
<b>5. Termeni și condiții generale de utilizare Orange PrePay.</b>	<b>22</b>
<b>6. Trecerea la un abonament Orange.</b>	<b>23</b>
<b>7. Numere utile</b>	<b>24</b>

# 1. Informații generale Orange PrePay

## 1.1. Cartela SIM și eSIM-ul

Înainte de a decupa cartela SIM în format clasic sau micro/nano, verifică ce format acceptă telefonul tău pentru a evita deteriorarea acestuia și/sau pierderea garanției sau deteriorarea cartelei.

Introdu cartela SIM în telefon și apoi pornește-l. Pe ecran va apărea codul rețelei Orange.

### **eSIM-ul**

Cu un eSIM te poți conecta la rețeaua mobilă utilizând dispozitivele GSM compatibile, fără a folosi o cartelă SIM fizică.

Poți alege să folosești Orange PrePay cu eSIM dacă ai un dispozitiv GSM compatibil cu această tehnologie. Pentru a te conecta la rețea trebuie să instalezi și să activezi profilul de eSIM. Pentru asta, trebuie să scanezi cu telefonul sau tableta conectată la internet codul QR pe care îl vei primi la achiziționarea unui eSIM Prepay și să urmezi instrucțiunile afișate pe ecran.

Pentru toate detaliile legate de eSIM, accesează [www.orange.ro/servicii/eSIM](http://www.orange.ro/servicii/eSIM).

## 1.2. Codul PIN

Indiferent dacă folosești Orange PrePay cu o cartelă SIM sau cu un eSIM, codul PIN standard este 0000. Pentru a evita utilizarea abuzivă a serviciilor tale mobile de către persoane neautorizate, îți recomandăm să personalizezi cât mai frecvent codul PIN. O poți face direct din meniul dispozitivului mobil. Introducerea greșită a codului PIN de 3 ori duce la blocarea cartelei sau a eSIM-ului. Pentru deblocare, va fi necesar codul PUK.

## 1.3. Numărul de telefon

Poți afla numărul tău de telefon Orange PrePay prin apel gratuit la 222.

## 1.4. Activarea Orange PrePay

În funcție de tipul de pachet pe care l-ai achiziționat, urmează instrucțiunile de mai jos pentru activarea contului tău Orange PrePay. El poate fi Orange PrePay Cartela SIM 0 € credit (vezi secțiunea 1.4.1.), Orange PrePay Cartela SIM 5 € credit sau Orange PrePay eSIM 5 € credit (vezi secțiunea 1.4.2.).

## 1.4.1. Instrucțiuni de activare pentru Orange PrePay Cartela SIM 0 € credit

Orange PrePay Cartela SIM 0 € credit este gratuită și nu are credit sau resurse incluse.

Înregistrarea în rețea are loc după ce ai introdus cartela SIM în telefon, l-ai pornit și ai introdus codul PIN inițial 0000.

Pentru a avea acces la ofertele și serviciile Orange PrePay, trebuie să o activezi.

Înainte de activare, poți apela de pe ea doar numerele dedicate Orange:

- 300 – Serviciul Clienți PrePay
- 333 sau \*133# – Info credit (detalii despre consum)
- 222 – află numărul tău de telefon
- 112 – apeluri de urgență

Pentru a activa cartela SIM 0 trebuie să o reîncarci cu credit sau opțiune **în cel mult 7 zile din momentul introducerii acesteia în telefon.**

După activare, perioada activă a contului este de 60 de zile și are o perioadă de grație de 365 de zile de la data activării SIM-ului. Dacă reîncarci cu credit o cartelă SIM 0, se va activa automat opțiunea Orange PrePay cea mai apropiată de creditul reîncărcat, conform ofertei comerciale în vigoare la data activării cartelei SIM.

Dacă preferi să primești credit în loc de minute și SMS-uri, după activarea SIM-ului, în maximum 24 de ore trimite un SMS gratuit la 321 cu textul CREDIT, iar minutele,

mesajele și MB vor fi înlocuite cu creditul corespunzător primei reîncărcări efectuate. Modificarea nu poate fi făcută în cazul în care ai folosit deja din beneficiile incluse în opțiune.

Dacă nu activezi cartela în termenul limită de valabilitate, aceasta va fi dezactivată și nu o vei mai putea folosi.

Orange România nu își asumă responsabilitatea dacă soliciți activarea cartelei după termenul de 7 zile. După activare, dacă timp de 3 luni nu primești sau nu inițiezi niciun apel taxabil, cartela ta SIM va fi dezactivată și îți vei pierde numărul de telefon, oferta activată și creditul PrePay.

Orange PrePay Cartela SIM 0 € credit va putea fi înregistrată în rețea și activată doar dacă este introdusă în telefon înaintea datei de valabilitate tipărită pe suportul SIM-ului.

## **1.4.2. Instrucțiuni de activare a cartelei SIM sau eSIM Orange PrePay 5 € credit**

Indiferent dacă alegi Orange PrePay Cartela SIM 5 € credit sau Orange PrePay eSIM 5 € credit, vei primi un număr de telefon Orange. După activare, contul tău Orange PrePay va avea o perioadă activă de 60 de zile și o perioadă de grație de 365 de zile.

În cazul cartelei SIM Orange PrePay 5 € credit, înregistrarea în rețea și activarea



serviciilor Orange PrePay are loc după ce ai introdus cartela SIM în telefon, l-ai pornit și ai introdus codul PIN inițial 0000. Dacă alegi Orange PrePay eSIM 5 € credit, activarea serviciilor Orange are loc imediat după instalarea și activarea profilului de eSIM, urmând instrucțiunile specifice device-ului compatibil cu eSIM în care îl vei folosi.

Poți apela:

- 222 – află numărul de telefon
- Orice număr din rețeaua Orange
- Oricare dintre numerele altor rețele naționale fixe sau mobile
- Orice număr internațional

Pentru a putea accesa imediat serviciile PrePay, ai o opțiune deja activată. Primești:

- Minute, SMS-uri și trafic de internet
- Un credit inițial activ timp de 60 de zile, din momentul activării numărului tău Orange
- Acces la internet, precum și la serviciul internațional

Serviciul Roaming nu va fi disponibil imediat după activarea unui Orange PrePay. Pentru aceasta, îți recomandăm să activezi o opțiune cu beneficii în roaming sau să reîncarci cu credit PrePay, pe care îl poți folosi conform tarifelor de roaming valabile pentru țara vizitată.

**Dacă nu vrei să păstrezi opțiunea inclusă alocată automat la activarea unui Orange PrePay și preferi credit sau altă opțiune, urmează pașii de mai jos:**

- Pentru a înlocui opțiunea inițială cu opțiunea cu trafic de internet: trimite SMS gratuit la 321 cu textul INTERNET
- Pentru a primi 5 € credit: trimite SMS gratuit la 321 cu textul CREDIT, în maximum 24 de ore de la activarea cartelei SIM
- Pentru a activa o altă opțiune cu minute, SMS-uri și trafic de internet:
  1. Trimite un SMS la 321 cu textul CREDIT, pentru a primi creditul înapoi
  2. După ce primești mesajul de confirmare, apelează \*100#
  3. Alege din meniu opțiunea pe care o dorești, în limita creditului inițial.

**Modificarea nu poate fi făcută în cazul în care ai folosit deja din beneficiile incluse în opțiune.**

Dacă vrei să utilizezi cartela SIM exclusiv într-un modem sau router, activeaz-o mai întâi într-un telefon mobil, apoi mut-o în device-ul dorit.

După activarea Orange PrePay, dacă timp de 3 luni nu primești sau nu inițiezi niciun apel taxabil, aceasta va fi dezactivată și îți vei pierde numărul de telefon, oferta activată și creditul PrePay.

Dacă ai primit gratuit Orange PrePay Cartela SIM 5 € credit sau un Orange PrePay eSIM 5 € credit, în cadrul unei promoții Orange și nu o activezi în cel mult 90 de zile, ea nu va mai putea fi utilizată după acest termen.

## 2. Credit și reîncărcare

Reîncărcarea presupune plata în avans a valorii în limitele căreia poți beneficia de serviciile Orange PrePay conform planului tarifar. Reîncărcarea oferă:

- Un credit exprimat în eurocenți sau minute/SMS-uri/trafic de internet, dacă reîncarci direct cu o opțiune
- O perioadă activă în care poți suna și poți fi apelat
- O perioadă de grație ce urmează după perioada activă, în care poți doar să primești apeluri

### 2.1. Metode de reîncărcare

Poți să reîncarci cu credit sau direct cu opțiune. Fiecare reîncărcare prelungește perioada activă și pe cea de grație a contului tău. Poți verifica perioada activă și de grație a contului tău la \*100#, ramura Contul meu, opțiuni și blocare număr.

Poți să-ți reîncarci contul Orange PrePay oricând, prin mai multe modalități:

- Online, din contul tău **My Orange** sau în aplicația **My Orange** (Android și iOS)
- Online, pe [www.orange.ro/reincarcare](http://www.orange.ro/reincarcare). Vei plăti reîncărcarea direct cu cardul tău bancar.
- Utilizând o cartelă răzuibilă sau un tichet de reîncărcare. Acestea sunt disponibile

În orice Orange shop, magazin partener Orange sau în orice punct în care găsești afișat mesajul “Reîncărcare PrePay”.

Dacă ai un tichet de reîncărcare sau o cartelă răzuibilă, cu un cod de reîncărcare de 14 cifre atunci:

- Tastează \*122\*cod de reîncărcare# apoi apasă tasta de apelare
- Sună la 222, selectează meniul de reîncărcare și urmărește instrucțiunile
- Apelează \*100#, selectează ramura “Reîncărcare” și urmează indicațiile

Codul de reîncărcare poate fi folosit pentru a efectua o singură reîncărcare.

Dacă încerci să refolosești un cod de reîncărcare, nu se va efectua reîncărcarea.

### **Reîncărcarea de pe abonament**

Orice abonat Orange are posibilitatea de a reîncărca un cont PrePay la cerere sau recurent (lunar, alegând data și valoarea sau opțiunea dorită) din contul **My Orange** sau apelând gratuit \*100# sau 300.

### **Reîncărcarea de rezervă**

Solicită creditul de rezervă atunci când nu mai ai suficient credit pentru a efectua un apel național de un minut. Poți face acest lucru gratuit, direct de pe telefonul tău, prin apel gratuit la \*100# și urmează instrucțiunile. Pentru a folosi acest serviciu, trebuie să fi reîncărcat cel puțin o dată contul tău Orange PrePay, fără a folosi serviciul Transfer Credit.

## **Transfer Credit către alt număr PrePay**

Cu serviciul Transfer Credit, poți transfera între 1 și 3 € din creditul tău PrePay oricărui prieten care folosește Orange PrePay. Apelează \*100# și urmează instrucțiunile.

## **2.2. Perioada activă și perioada de grație a creditului**

### **Perioada activă a creditului**

Creditul are valabilitate limitată. Pe parcursul perioadei active poți folosi serviciile Orange PrePay în limita creditului reîncărcat. Dacă până la sfârșitul perioadei de valabilitate nu folosești acest credit, el devine inutilizabil. Apelează gratuit \*133# sau 333 pentru a afla perioada în care îl poți consuma.

### **Cumpără valabilitate**

Prin acest serviciu poți extinde perioada de valabilitate a creditului disponibil în contul tău Orange PrePay. Poți prelungi perioada de valabilitate a contului tău chiar dacă e în perioada de grație sau în perioada activă. Accesează \*100# și urmează instrucțiunile.

### **Perioada de grație a creditului**

Perioada de grație urmează perioadei active. Dacă ai ajuns în ultima zi activă a creditului, din următoarea zi, de la ora 00:00, începe perioada de grație.

Creditul neconsumat în perioada activă se păstrează în perioada de grație. Pentru a putea folosi creditul rămas, trebuie să reîncarci. Dacă până la sfârșitul perioadei de grație nu ai reîncărcat contul PrePay, vei pierde definitiv oferta de care beneficiezi, creditul și numărul de telefon.

În perioada de grație sau atunci când creditul tău s-a terminat, poți fi apelat dar nu ai acces decât la:

- \*100# și \*122\*cod de reîncărcare# pentru reîncărcarea contului Orange PrePay
- 222 pentru reîncărcarea contului tău Orange PrePay
- \*100# pentru serviciul Cumpără valabilitate
- 333 sau \*133# - aflare info despre credit/resurse
- 112 - sistemul național unic pentru apeluri de urgență

Poți verifica perioada activă și de grație a contului tău la \*100#, ramura Contul meu.

Pentru detalii complete accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau apelează gratuit 300 - Serviciul Clienți.

## 2.3. Oferta Orange PrePay: opțiuni, credit și tarife

### Oferta de opțiuni Orange PrePay

Cu Orange PrePay ai mai multe opțiuni din care o poți alege ușor pe cea care ți se potrivește, în funcție de cum vrei să comunici și de bugetul tău. Pentru a afla oferta completă:

- Intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro)
- Accesează secțiunea **My Orange** online sau aplicația **My Orange** (Android și iOS)
- Apelează \*100#
- Apelează Serviciul Clienți la numărul 300 sau vino în magazinele Orange

### **Credit și tarife**

Dacă vei reîncărca contul PrePay cu credit și vei dori să efectuezi apeluri fără să activezi o opțiune cu minute incluse, se vor aplica tarifele standard.

Pentru lista completă a tarifelor accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

## **2.4. Bonusuri și programul Phone Credit**

### **Program Phone Credit**

Acumulezi credit bonus la fiecare reîncărcare conform pragului minim de alocare din programul Phone Credit, disponibil pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

Creditul acumulat poate fi folosit pentru a cumpăra cu reducere accesoriile dedicate PrePay și telefoane la prețul standard de vânzare.

Înscrierea în program se va face automat la prima reîncărcare cu valoarea minimă conform condițiilor din programul Phone Credit.

Află cât credit ai acumulat accesând contul tău **My Orange/Beneficii** sau apelând gratuit \*100#.

Pentru informații actualizate despre bonusuri și Phone Credit intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), apelează gratuit Serviciul Clienți la 300 sau vino în orice magazin Orange.

## 2.5. Info credit (detalii despre consum)

Pentru a verifica numărul minutelor, mesajelor scrise și traficul de internet disponibil, precum și data valabilității acestora:

- Accesează online contul tău **My Orange** sau descarcă aplicația **My Orange** (Android, iOS).
- Apelează gratuit 333
- Apelează gratuit \*133#

## 3. Servicii

### 3.1. Serviciul Clienți PrePay

Serviciul Clienți îți furnizează rapid și permanent - 24 de ore din 24, informații la zi despre serviciul Orange PrePay.

- Apelează numărul scurt 300 de pe telefonul tău mobil sau 0374 300 300 și urmează instrucțiunile. Acest serviciu este accesibil pe teritoriul României formând 300 în perioada activă a creditului sau formând 0374 300 300 de pe un alt număr



de telefon (tarif normal), dacă te afli în perioada de grație sau dacă ai contul suspendat.

- Când te afli în Roaming apelează acest serviciu formând +40374 300 300. Apelul se taxează în funcție de țara în care te afli, conform tarifelor de roaming.

## 3.2. My Orange

Intră pe [www.orange.ro/myorange](http://www.orange.ro/myorange) sau descarcă aplicația **My Orange**, disponibilă pentru telefoanele/tabletele cu sistem de operare Android sau iOS și cu un singur click:

- Verifici detaliile de convorbiri și știi cât ai consumat din beneficiile tale
- Verifici perioada activă și perioada de grație a contului tău
- Reîncarci contul PrePay
- Activezi opțiuni și descoperi noile oferte
- Activezi/dezactivezi servicii

## 3.3. Self Care (\*100#)

Serviciul este gratuit și este disponibil non-stop, oriunde în aria de acoperire Orange. Cu Self Care ai acces mai ușor la informații și servicii, direct pe ecranul telefonului tău, printr-un apel la \*100#.

- Reîncarci contul PrePay

- Activezi opțiuni și descoperi noile oferte
- Activezi/dezactivezi servicii
- Obții setări internet și cod PUK

### 3.4. Acces la internet și setări pentru telefonul tău

Serviciul Internet **este activat automat**, la înregistrarea cartelei SIM sau eSIM-ului în rețea. Ai acces la internet oriunde în zona de acoperire Orange. Pentru cea mai bună experiență de navigare, îți recomandăm utilizarea serviciului prin tehnologiile 5G+/5G/4G+/4G/3G+/3G/EDGE/GPRS.

Pentru a afla traficul de internet disponibil, intră în aplicația **My Orange** sau apelează gratuit 333 sau \*133#.

Tarifarea pentru acest tip de acces se face în funcție de volumul de trafic. Îți poți seta automat telefonul pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau prin apel la \*100#.

### 3.5. Roaming

La activarea SIM sau a eSIM-ului nu ai acces automat la serviciul Roaming. Pentru a avea acces îți recomandăm să activezi o opțiune cu resurse în roaming sau să reîncarci cu credit PrePay, pe care îl poți folosi conform tarifelor de roaming valabile pentru țara vizitată. Atenție: ai acces la Roaming din creditul disponibil dacă nu ai activă în cont în același timp și o opțiune cu beneficii naționale.

Serviciul Roaming îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău de telefon și în afara teritoriului României, în rețelele operatorilor cu care Orange România a încheiat acorduri de roaming. Pe [www.orange.ro/roaming](http://www.orange.ro/roaming) găsești lista completă a țărilor și operatorilor și detalii despre activarea și funcționarea serviciului.

### **Cum funcționează**

- Pentru a apela când te afli în roaming, tastează numărul în format internațional. De exemplu: pentru a apela un număr din România adaugă +4 sau 004 înaintea numărului (+4 07XX XXXXXX sau 004 07XX XXXXXX)
- Pentru a fi apelat când te afli în roaming:
  - Din România, cel care te apelează tastează numărul în format național (07XX XXXXXX)
  - Din altă țară (inclusiv cea pe care o vizitezi), cel care te apelează tastează numărul tău în format internațional (+4 07XX XXXXXX sau 004 07XX XXXXXX)

### **Cât costă**

- Ești tarifat sau consumi din beneficiile opțiunilor cu roaming pentru apelurile efectuate. Apelurile primite când folosești serviciul Roaming în țări membre ale Spațiului Economic European sunt gratuite. Pentru apelurile primite în țările din restul lumii se vor aplica tarifele de roaming valabile pentru țara vizitată. SMS-urile primite când folosești serviciul Roaming sunt gratuite. Persoana care te apelează din România nu este tarifată cu nimic în plus față de situația în care te-ai afla în țară.

- Verifică tarifele și activează o opțiune PrePay pentru a reduce costurile
  - Accesează [www.orange.ro/myorange](http://www.orange.ro/myorange)
  - Apelează \*100#

### Servicii disponibile în roaming

- Metodele de reîncărcare disponibile în roaming:
  - Cod de reîncărcare sau plata cu cardul, accesând contul **My Orange** sau [www.orange.ro/reincarcare](http://www.orange.ro/reincarcare)
  - Cod de reîncărcare (cartelă sau voucher), utilizabil prin apel la \*100#
  - Reîncărcarea directă de credit/opțiune de pe un abonament Orange, prin Self Care (\*100#) sau accesând [www.orange.ro/myorange](http://www.orange.ro/myorange)
- Info credit (detalii despre consum) în roaming: apelează \*133# (gratuit)
- Serviciul clienți: apelează +4 0374 300 300 taxabil în funcție de țara în care te afli conform tarifelor de roaming pentru apeluri către România

## 3.6. Internațional

Serviciul Internațional **este activat automat**, la înregistrarea în rețea.

Serviciul Internațional este activ după prima reîncărcare cu credit sau opțiune și îți oferă posibilitatea de a folosi numărul tău de telefon Orange pentru a apela în afara teritoriului României. Pentru a afla detalii complete despre tarife și lista de prefixe către care poți efectua apeluri internaționale, accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro), apelează

gratuit Serviciul Clienți la 300 sau vino în orice magazin Orange.

### 3.7. Mesagerie vocală

Serviciul Mesagerie vocală **este activat automat**, la înregistrarea în rețea.

Pentru a accesa căsuța ta vocală, apelează gratuit **555** de pe telefonul tău Orange.

Căsuța vocală preia mesajele de la cei care te sună și le înregistrează dacă nu poți răspunde la telefonul tău Orange, acesta este închis sau te afli în afara ariei de acoperire Orange.

### 3.8. Mesaje scrise (SMS) și Mesaje multimedia (MMS)

Cu serviciul Mesaje scrise (SMS) poți trimite mesaje scrise de maximum 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spațiile și alte simboluri) în rețeaua Orange și în rețelele naționale și internaționale de telefonie mobilă care permit primirea de mesaje scrise de la clienții altor operatori.

Serviciul Mesaje multimedia (MMS) **este activat automat**, la înregistrarea în rețea. Cu acest serviciu poți trimite și primi mesaje ce conțin combinații de fotografii color, animații, text și sunet, dacă ai serviciul mesaje multimedia activat și un telefon multimedia cu setările necesare. Pentru setarea telefonului apelează gratuit \*100# sau intră pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

### 3.9. Orange Cloud

Cu Orange Cloud toate datele importante de pe smartphone, tabletă sau calculator pot fi păstrate în siguranță într-un spațiu de stocare online. Astfel, pozele, videoclipurile, lista de contacte și multe alte date digitale au acum un backup online, într-un singur loc, la care ai acces de oriunde și ori de câte ori ai nevoie. Aplicația Orange Cloud este gratuită, iar traficul de date realizat pentru încărcarea și descărcarea conținutului este gratuit. Ai spațiu de stocare în funcție de opțiunea aleasă. Pentru detalii complete accesează [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau apelează 300 - Serviciul Clienți.

### 3.10. Orange Supporter

Ții cu o echipă de fotbal din campionatul național de fotbal Liga 1? Înscrie-te în programul Orange Supporter și afli scorul echipei favorite chiar în timpul meciului, primești bonusuri și ai știri despre echipa preferată direct pe mobil. Pentru a te înscrie în programul Orange Supporter trimite un SMS gratuit cu numele echipei favorite la 321.

Pentru detalii suplimentare privind programul Orange Supporter, valabilitatea ofertelor promoționale sau lista echipelor de fotbal înscrise în program accesează [www.orange.ro/fotbal](http://www.orange.ro/fotbal) și materialele publicitare dedicate ofertei comerciale. Poți afla detalii și prin apel la Serviciul Clienți sau în orice magazin Orange.

## 4. Situații de urgență

### 4.1. Apel la 112 și localizarea apelantului

Ai acces nelimitat și gratuit la serviciile de urgență - prin apel la numărul unic 112 – cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon sau a instalării și activării eSIM-ului, informația de localizare fiind transmisă în conformitate cu prevederile legale.

### 4.2. Fraudă

Orange nu solicită clienților săi prin e-mail, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice, social media sau prin oricare alte modalități informații referitoare la conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate. În caz contrar, îți asumi întreaga responsabilitate.

Dacă identifici o tentativă de fraudă, te rugăm să ne contactezi cât mai repede la adresa de e-mail [abuse@orange.ro](mailto:abuse@orange.ro) sau prin apel la 300 Serviciul Clienți (gratuit de pe numărul tău de telefon Orange PrePay).

### 4.3. Codul PUK

Dacă telefonul tău mobil afișează „cartelă SIM blocată” sau „introdu codul PUK” înseamnă că ai introdus de 3 ori greșit codul PIN și cartela SIM sau, după caz, eSIM-ul

s-a blocat. În acest moment, trebuie să introduci codul PUK. Pentru a afla codul PUK, apelează \*100# de pe orice număr Orange activ. Dacă ai introdus codul PUK greșit de 10 ori, cartela SIM sau, după caz, eSIM-ul se inactivează definitiv și nu mai poate fi folosită. În acest caz va trebui să mergi într-un Orange shop, Orange store sau la partenerii Orange pentru a solicita o nouă cartelă SIM sau un eSIM cu același număr de telefon.

## 5. Termeni și condiții generale de utilizare Orange PrePay

Creditul inclus pe Orange PrePay cu SIM sau eSIM nu poate fi utilizat pentru a apela și trimite SMS-uri sau mesaje multimedia către numere cu tarif special. Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului PrePay a traficului generat de către un terț. În situația în care se va constata redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului PrePay a traficului generat de către un terț, Orange România va putea înceta furnizarea serviciilor PrePay fără a fi obligată la plata de despăgubiri. Suspendarea furnizării Serviciilor va face imposibilă folosirea beneficiilor primite la reîncărcare, incluse în opțiunile activate sau a creditului disponibil în cont.

Serviciile Orange PrePay se vor utiliza în condițiile prevăzute de documentația contractuală compusă din:



- Termeni și Condiții Generale pentru utilizarea serviciilor Orange PrePay
- Broșura de tarife și servicii Orange PrePay
- Ghidul de utilizare a serviciilor Orange PrePay

Pentru informații complete, accesează [www.orange.ro/termeni-si-conditii/](http://www.orange.ro/termeni-si-conditii/)

## 6. Trecerea la un abonament Orange

Dacă vrei să treci la un abonament Orange, îți poți păstra numărul tău de telefon Orange. Mergi în orice punct de vânzare Orange pentru a activa oferta actuală.

## 7. Numere utile

- 300 sau +40 374 300 300 – Serviciul Clienți
- 222 – află numărul de telefon
- \*100# Self Care – oferte, activare/dezactivare de opțiuni
- 321 – modificări ale ofertei
- 333 sau \*133# – află credit/resurse
- 555 – Mesagerie vocală
- 112 – apeluri de urgență



Ghid produs din hârtie 50% reciclată.



## **Orange România S.A.**

Clădirea Tandem

Str. Matei Millo nr. 5

Sector 1, București, România

J40/10178/1996 C.U.I. RO9010105

Telefon: 021 203 30 30

Fax: 021 203 35 99

[www.orange.ro](http://www.orange.ro)

