

**No pierdas la
conexión durante
tu viaje...
y descansa**



Índice



¿Qué es el roaming? Pág.3

- ¿Cuál es la diferencia entre llamadas internacionales y roaming?
- Detalle de las zonas internacionales y roaming.

¿Qué debes tener en cuenta? Pág.4

Lista de comprobación:

- Antes del viaje.
- Durante el viaje.
- Después del viaje.



Planifica tu viaje. Pág.7

- En la Unión Europea.
- Fuera de la Unión Europea.
- Durante un crucero.
- ¿Cómo activar tu opción o roaming?



Siempre a tu lado. Pág.12

- ¿Cómo contactarnos?
- ¿Pérdida o robo de tu móvil?



Te acompañamos antes y durante tu viaje al extranjero. Te proponemos ofertas y trucos que te dejarán tiempo para disfrutar de cada momento.

¡Buen viaje!

¿Qué es el roaming?



Roaming es el servicio que te permite seguir comunicado con tu móvil cuando estás en el extranjero. Utilizas roaming cuando navegas, realizas llamadas o mandas SMS utilizando la red móvil mientras estás en otro país.

Diferencia entre llamadas internacionales y roaming: una llamada internacional es cuando tú estás en España y llamas a un número de otro país. Sin embargo, las llamadas en roaming siempre tienen origen en el extranjero.

Ejemplos:

- Estoy de viaje en **Berlín** (o en otra ciudad de la Unión Europea) y llamo a mi padre en España. ¿Qué pasa?

Es igual que si le llamaras desde España. Los minutos de tu llamada se deducen de los minutos que incluye tu tarifa. Si terminas los minutos incluidos en tu tarifa, pagas el mismo precio por minuto que en España. Por supuesto, si tienes una tarifa con llamadas ilimitadas, tu llamada está incluida.

- Sigo en Berlín, y llamo a un número de Alemania o de otro país de la UE: igualmente es como si estuvieses en España.
- Llamo de **París a Turquía**. Llamo a un destino fuera de la UE. Las llamadas en roaming a países de fuera de la UE no se incluyen en tu tarifa.
- ¿Son gratis las llamadas desde **España a Suiza**?
Depende si llamas a un número suizo o si llamas a un número español en Suiza.

1. Llamadas a un número español que se encuentre en Suiza:

es como una llamada nacional, consumes minutos incluidos en tu tarifa.

2. Llamadas a un número suizo:

como el destino es una numeración de otro país, esto es una llamada internacional y se aplican las tarifas internacionales. Más información en el [buscador de llamadas internacionales](https://www.orange.es) en [orange.es](https://www.orange.es).

¿Qué debes tener en cuenta?



Antes del viaje

- Verifica que tienes el servicio de roaming activado en tu línea en la [app Mi Orange](#) o en [orange.es](#). Tendrás roaming también en todas las MultiSIM vinculadas a esa línea. Si lo desactivas, también se desactivará automáticamente en MultiSIM.
- Para poder navegar en el extranjero, comprueba en la configuración de red de tu móvil que la opción de “datos en itinerancia” esté activada.
- Comprueba también ahí que el Control de consumo de datos en roaming esté activo. Te avisaremos cuando lleves consumidos 36€ y bloquearemos tu navegación una vez alcanzado el límite de 60,50€ por factura. Si quieres desbloquear la navegación puedes hacerlo una vez te llegue este aviso en la app Mi Orange o en el área de clientes en [orange.es](#). Si quieres seguir navegando puedes solicitar gratis la reactivación del servicio:
 - Enviando un mensaje con el texto NAVEGAR al 22095.
 - Contactando con atención al cliente.
- Comprueba que los números de teléfono a los que llamas estén codificados con el **prefijo internacional (+34)**. Guarda los números con prefijo en tu agenda para facilitar su uso cuando estés de viaje.
- Consulta en [Mi Orange](#) o en [orange.es](#) los **precios** para cada destino. En el [buscador](#) puedes introducir tu destino y podrás comprobar cuál es la mejor opción para llamar, enviar SMS o navegar introduciendo el país al que vas a llamar en el buscador de [orange.es](#).
- **Anota el número de serie o número IMEI** de tu terminal en caso de pérdida o robo. Podrás encontrarlo en el reverso de tu móvil, en tu factura de compra, debajo de la batería de tu terminal o marcando el código *#06# en tu móvil y la tecla de llamada o envío.

Durante el viaje

- Sigue tu consumo en la **app gratuita** Mi Orange para llevar un control sobre tu presupuesto.
- Puedes escuchar los mensajes de tu contestador llamando desde tu móvil al **+34 656 242 242**. Las llamadas al contestador desde la UE son gratuitas.
- ¿Tienes problemas para **conectarte a la red**?
 - Primero, prueba a reiniciar tu móvil.
 - Si el problema persiste, intenta conectar tu teléfono a otro operador de red local. Puedes hacerlo en "Ajustes" en la opción "Redes móviles" y cambiando los ajustes de selección de red a "manual".
- ¿Tienes problemas para navegar?
 - Comprueba en los datos móviles que están activados los datos en el extranjero (datos en itinerancia).
 - Si llegas al límite de consumo por factura de 60€, los datos serán bloqueados. Si quieres seguir navegando, podrás hacerlo:
 - A través de la app Mi Orange.
 - O bien enviando un SMS al 22095 con la palabra NAVEGAR.
- ¿A qué corresponde tu volumen de navegación?



Después del viaje

- Si has seleccionado manualmente una red cuando estabas en el extranjero, vuelve a poner el modo «automático» cuando vuelvas para que se configure correctamente la red Orange.

¿Tienes más preguntas?

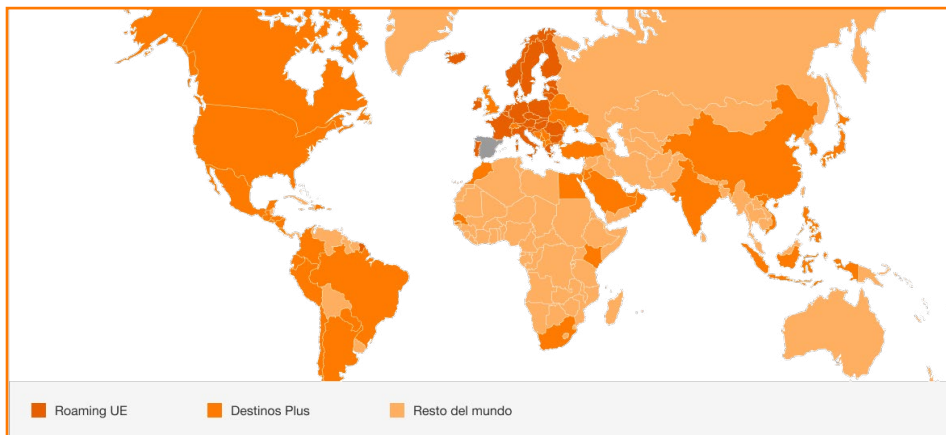
Consulta las preguntas frecuentes sobre roaming disponibles [aquí](#).



Planifica tu viaje

Zonas de roaming

Hemos dividido nuestro roaming en **tres zonas** para que sea más fácil encontrar el coste de los servicios móviles en cada uno de ellos para nuestras tarifas postpago. Antes o durante el viaje, podrás usar el **buscador de roaming** en [orange.es](https://www.orange.es) para obtener toda la información sobre las tarifas en cada destino y los bonos que puedes activar para estar más tranquilo durante tu viaje.



Zona Roaming UE	Zona Roaming Destinos Plus	Zona Resto del Mundo	
<p>Alemania Austria Bélgica Bulgaria Croacia Chipre Dinamarca Estonia Eslovaquia Eslovenia Finlandia (incluidas Islas Aland) Francia (incluidas Martinica, Guadalupe, San Martín, Guayana Francesa, Reunión y Mayotte) Gibraltar Grecia Hungría Irlanda Islandia Italia y Ciudad del Vaticano Letonia Liechtenstein Luxemburgo Malta Noruega Países Bajos Polonia Portugal (incluido Madeira y Azores) República Checa Rumanía Suecia</p>	<p>Albania Andorra Arabia Saudí Argentina Bielorrusia Bosnia Brasil Canadá Chile China (incluido Hong Kong) Colombia Corea del Sur Costa Rica Ecuador Egipto El Salvador Emiratos Árabes EE.UU. Filipinas Georgia Guatemala Honduras India Indonesia Israel Japón Jordania Kenia Macedonia Marruecos México Moldavia Mónaco Montenegro Nicaragua Oman Paraguay Perú Puerto Rico Reino Unido República Dominicana Senegal Serbia Suiza Sudáfrica Turquía Ucrania Vietnam</p>	<p>Afganistán Angola Anguila Antigua y Barbuda Argelia Armenia Aruba Australia Azerbaiyán Bahamas Baréin Bangladesh Barbados Belice Benín Bermuda (islas) Bolivia Botsuana Brunéi Burkina Faso Burundi Cabo Verde Camboya Camerún Caimán (islas) Chad Congo Congo, Rep. Dem. Costa de Marfil Cuba Dominica Etiopía Faroe (islas) Fiji Gambia Ghana Granada Groenlandia Guam Guernsey (isla) Guinea-Bisáu Guinea Conakry Guinea Ecuatorial Guayana Haití Irak Islas Cook Islas Vírgenes Británicas Jamaica Jersey (isla) Kazajistán Kirguistán Kosovo Kuwait Laos Libano Liberia Libia Macao Madagascar Malasia Macao Madagascar</p>	<p>Malasia Malawi Maldivas Mali Man (isla de) Mauricio (isla) Mauritania Mongolia Montserrat Mozambique Myanmar Namibia Nepal Niger Nigeria Nueva Caledonia Nueva Zelanda Pakistán Palestina Panamá Papúa Nueva Guinea Polinesia Francesa Qatar Rep. Centroafricana Ruanda Rusia Samoa San Cristobal y Nieves San Martín (Antillas Holandesas) San Pedro y Miquelón San Vicente y las Granadinas Santa Lucía Santo Tomé y Príncipe Seychelles (islas) Sierra Leona Singapur Siria Sri Lanka Sudán Surinam Swaziland Tailandia Taiwán Tayikistán Tanzania Togo Tonga Trinidad y Tobago Túnez Turkmenistán Turcas y Caicos Uganda Uruguay Uzbekistán Vanuatu Venezuela Yemen Zambia Zimbabue</p>

Zona Roaming UE

Para la Zona Roaming UE no necesitarás activar nada, podrás seguir utilizando tu tarifa como en casa dentro de la UE, Gibraltar, Islandia, Noruega y Liechtenstein.

Solo deberás tener activado en tu móvil la itinerancia de datos y a comenzar a disfrutar.

¿Cómo funcionan los datos y minutos de mi tarifa en la Zona Roaming UE?

Minutos de tu tarifa en roaming:

- **Si tienes una tarifa con límite de minutos** y consumes los que incluye tu bono, se te aplicará la tarifa nacional como en España.
- **Si tienes llamadas ilimitadas podrás disfrutar también de llamadas ilimitadas** a 0€ en Zona Roaming UE.
- **Si tienes una tarifa con precio por uso de voz y datos**, se te aplicará tu tarifa habitual también en las llamadas que realices durante tu viaje.

Datos de tu tarifa en roaming:

Tarifas ilimitadas

45GB	60GB	100GB
Go Max TV Inicial Go Max TV Supra Go Up Love Medio Love Medio Max	Go Max Cine y Series con Disney+ y Amazon Prime, Go Max Cine y Series con Netflix, Go Top, Ilimitado, Ilimitado Max, Ilimitado Premium, Ilimitado Premium Max, Love Cine y Series 2 y Disney+ y Amazon Prime, Love Cine y Series 2 con Max, Love Cine y Series 2 y Netflix, Love Cine y Series con Netflix, Love Cine y Series Total 2, Love Fútbol, Love Fútbol 2 con Disney+ y Amazon Prime, Love Fútbol 2 con Netflix, Love Fútbol Lite, Love Fútbol Total 2, Love Lite Sin Límites, Love Original Sin Límites, Love Total Sin Límites Base, Love TV Inicial, Love TV Inicial 2	Love Cine y Series Total 4 Love Cine y Series Total 4 2024 Love Fútbol Total 4 Love Fútbol Total 4 2024 Love Total Plus 4

Estos límites están vigentes desde el 4 de diciembre de 2023. Si consumes estos datos, pasarás a disfrutar de megas adicionales a un precio de 0,0018€ IVA incluido por cada MB consumido.

Resto de tarifas

Los gigas de tu tarifa seguirán siendo los mismos en la zona Roaming UE, como si estuvieses en España.

¿Todas las tarifas y bonos pueden ser utilizados fuera de España?

No, hay algunas tarifas que no son compatibles con el servicio de roaming. Este es el caso de Mi Fijo, 4G en casa y Orange 4G en casa, que son tarifas concebidas para su uso en el hogar por lo que solo funcionan en territorio nacional.

También hay algunos bonos que no aplican en roaming. Son los siguientes: Entre Nosotros, Amigos Gratis, Números Favoritos, Módulo Mundo pospago, Llamadas internacionales.

Zona Roaming Destinos Plus.

Si vas a viajar fuera de la UE podrás disfrutar de tu viaje con la mayor tranquilidad gracias a las condiciones que la tarifa diaria Roaming Destinos Plus ofrece, **sin sustos en tu factura.**

Tarifa Diaria Destinos Plus

2GB + 20min.
por 10€ (9€ + 1€)

¿Cuáles son los beneficios de esta tarifa?

- No necesitas activación.
- 24 horas de duración.
- Renovación automática al primer uso.
- Sigues usando tu SIM actual.
- GB y minutos incluido.

¿Y si quiero disfrutar de más GB durante mi viaje en alguno de los países incluidos en la Zona Roaming Destinos Plus?

¡Estás de suerte! Para los países que se incluyen dentro de la Zona Roaming Destinos Plus, podrás disfrutar del Bono Semanal Roaming Destinos Plus para no tener preocupaciones en viajes de varios días o por si eres de los que prefieren estar a tope de datos durante tu viaje.

Bono Semanal Destinos Plus

20GB
por 25€

¿Cuáles son los beneficios de este Bono Semanal?

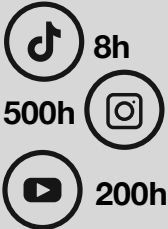
- 📅 Continúa usando tu SIM.
- 🕒 Gran cantidad de GB.
- 📅 7 días de duración.
- 🔄 Renuévalo cuantas veces quieras.

¿Cómo activo el Bono semanal Roaming Destinos Plus?

- 📱 Desde Mi Orange.
- 💻 Desde el área de clientes en orange.es.
- ☎️ Llamando al 1470.
- 📧 Enviando un SMS con la palabra "BONO SEMANAL" AL 22095.

Todo lo que puedo hacer con 1GB

Redes Sociales:



3000h
Navegación
internet



Streaming video:
1 hora
(calidad media)



Videollamada:
200 min.



1.000.000
de mensajes de texto
o enviar/recibir

500 fotos
por WhatsApp.



Streaming de audio:

6'5 horas



Teletrabajo/mails

6-8 horas

dependiendo de la actividad



Usar Google Maps
durante 2600 km

Zona Resto del Mundo

Cuando viajes a un país que no esté incluido ni en Zona Roaming UE ni en Zona Roaming Destinos Plus, podrás disfrutar de los mejores precios para estar en línea en cualquier parte del mundo.

En esta zona no necesitas activar nada, una vez que llegues al país de destino se enviará un SMS con la información de la tarificación de consumo de datos y llamadas:

120 países

Pago por uso

Datos: 12,1€/MB

Llamadas realizadas/recibidas: 2,5€/min + 2€ CELL

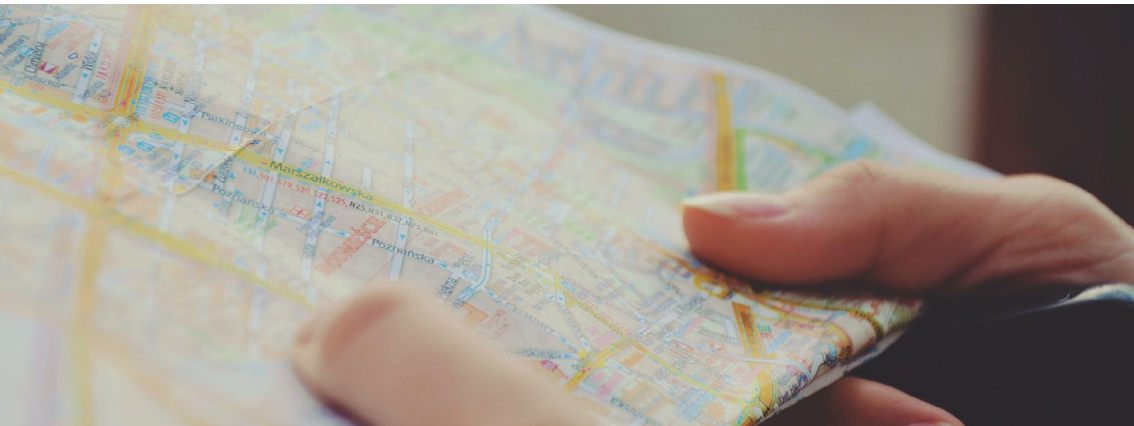
¿Qué llamadas no están incluidas en ninguna de las Zonas Roaming?

- Las videollamadas, las llamadas a servicios y numeraciones especiales de todo tipo del país visitado, numeraciones especiales españolas: números Premium (803, 806, 807...) y números 900, 901, 902. Las llamadas a estos números de tarificación especial pueden tener tarifas elevadas si se realizan en roaming.
- Las llamadas a numeraciones internacionales de países (excepto para los países de la UE dentro de la Zona Roaming UE).
- Llamadas realizadas o recibidas bajo cobertura de operadores que presten servicios marítimos, aéreos y por satélite. Cuando viajes en las rutas de cruceros, tienes la posibilidad de utilizar tu teléfono en cobertura marítima con un coste asociado de 10,31€/min IVA incluido más un establecimiento de llamada 0,73€ IVA incluido.
- [Más información sobre cobertura marítima.](#)

Información sobre los costes fuera de contrato y factura detallada.

Los gastos fuera de contrato varían en función del país al que viajes. Corresponden al consumo que se te facturará además de tu contrato por las llamadas, SMS, MMS, conexiones a Internet no incluidos en tu contrato.

Te avisaremos por SMS o por correo electrónico cuando llegue tu factura y podrás consultarla directamente. También estará disponible en la aplicación Mi Orange (6 últimas facturas) o en tu área de clientes (12 últimas facturas). Tendrás acceso tanto a tu factura global sin detalle como a una factura detallada.



Siempre a tu lado



Atención al cliente durante tus viajes al extranjero.

Puedes contactar con nosotros por WhatsApp las 24 horas en el +34 653 85 00 85 o llamando al +34 656 001 470 donde cualquiera de nuestros agentes estará encantado de ayudarte. Incluido en la zona UE y al mejor precio con la tarifa Destinos Plus en la Zona Destinos Plus. También puedes llamar al +34 695 911 900 si necesitas información en inglés, francés o alemán.

Número de emergencias en la UE (ambulancias, bomberos, policía, etc.)

112

¿Qué hacer en caso de pérdida o robo del móvil?

1. Gracias a la geolocalización de tu móvil o a través de una aplicación de geolocalización, puedes intentar encontrarlo.
2. Solicita el bloqueo de tu SIM contactando con atención al cliente por WhatsApp al +34 653 85 00 85 o llamada al +34 656 001 470 (con coste fuera de zona 1).
3. Cuando te pongas en contacto con Orange para bloquear tu tarjeta SIM, también puedes pedir que bloquee tu terminal facilitando su número de serie o número IMEI.
5. Cuando vuelvas de tu viaje, solicita una nueva tarjeta SIM.
6. Si tu móvil robado estaba asegurado, deberás hacer una declaración del siniestro y comunicar cualquier siniestro a la compañía aseguradora lo antes posible:
 - Canal Online a través de: seguromovil.orange.es.
 - Atención al Cliente de Orange +34 656 001 470 (con coste fuera de zona 1).
 - Debes presentar una denuncia ante la policía local del lugar en el que te encuentres y obtener una copia de la denuncia presentada. La denuncia deberá incluir el número IMEI o NÚMERO DE SERIE del dispositivo Asegurado así como la mención a la existencia de un seguro sobre el mismo y deberá ser aportada en el momento de la creación del siniestro.