Voyager connecté… les doigts de pieds en éventail

Avril 2023

Sommaire

Le roaming c'est quoi ? p.3

- quelle est la différence entre international et roaming ?
- détail des zones internationales & roaming

Connecté aux 4 coins du monde p.6

Checklist

- avant le voyage
- pendant le voyage
- après le voyage

Le plan parfait pour voyager p.9

- dans l'Union européenne
- en dehors de l'Union européenne
- lors d'une croisière
- comment activer votre option ou pass roaming

Zen avec votre budget p.11

- suivi conso
- vos usages internet à l'étranger
- Pass et Options Roaming
- frais hors abonnement et facture détaillée

Nous sommes là pour vous p.12

- comment nous contacter ?
- perte ou vol de votre GSM ?

Avant et pendant votre séjour à l'étranger, nous vous accompagnons. Nous vous proposons des offres et des astuces qui vous laissent le temps de profiter de chaque moment.
Bon séjour !

Le roaming c'est quoi ?

Différence entre l'International et le Roaming

Roaming (depuis l'étranger) : appels, SMS, MMS et surf mobile effectués depuis un pays étranger.

Bonne nouvelle : les frais de roaming dans l'Union européenne ont été supprimés. Dans l'UE, vous utilisez votre GSM comme en Belgique.

International (uniquement depuis la Belgique) : appels, SMS et MMS depuis la Belgique vers l'étranger.

Zones et tarifs
Afin de connaître les tarifs à l'étranger, vérifiez la zone dans laquelle est inclus votre pays de destination (voir page 4). Ces zones sont identiques pour le roaming et l'international.

Exemples en Roaming :

- vous avez un abonnement et séjournez à Berlin (ou une autre ville de l'Union européenne). Vous appelez votre famille en Belgique, que se passe-t-il ?

  L'appel est déduit du volume national compris dans votre abonnement. Si ce volume est épuisé, vous communiquez hors abonnement et payez les mêmes tarifs hors abonnement qu'en Belgique.

- vous appelez depuis la Turquie vers la Belgique. Vous êtes donc en dehors de l'Union européenne et payerez 2,40 €/min TVAC.

  Avec l'option Best Destinations Plus ou le Pass Best Destinations Plus, cet appel est déduit des minutes comprises dans le forfait roaming supplémentaire car la Turquie fait partie des Best Destinations (voir page 4).

Exemples pour l'international :

- les appels depuis la Belgique vers la Suisse sont-ils gratuits ? Cela dépend si vous appelez vers un numéro suisse ou vers un numéro belge en Suisse.

1. Appels vers un numéro suisse : vous payerez hors abonnement le tarif international pour les appels internationaux depuis la Belgique vers un numéro suisse. Pour les cartes prépayées, vous devez avoir du crédit d'appels pour effectuer ce type de communication.

2. Appels vers un numéro belge qui se trouve en Suisse : vous consommez le volume national de votre abonnement ou de votre carte prépayée.

3. Appels vers le Maroc : vous payez le tarif international si vous appelez un numéro marocain (Zone 3 : 2,50 €/min).

Tarifs à l'étranger

1. Vous communiquez à/avec l'étranger
2. Vous identifiez les zones
3. Vous découvrez la liste complète des tarifs par zone

Zone 1 UE

- Aland (Finlande)
- Allemagne
- Autriche
- Bulgarie
- Chypre (Partie grecque au sud de l'île)
- Croatie
- Danemark
- Espagne (et Canaries, Ceuta, Melilla)
- Estonie
- Finlande
- France (et Monaco, Mayotte)
- **Gibraltar (Royaume-Uni)**
- Grèce
- Guadeloupe
- **Guernesey (Royaume-Uni)**
- Guyane française
- Hongrie
- **Île de Man (Royaume-Uni)**
- Irlande
- Islande
- Italie
- **Jersey (Royaume-Uni)**
- Kosovo
- Lettonie
- Liechtenstein
- Lituanie
- Luxembourg
- Malte
- Martinique
- Norvège
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal (et Madère, Açores)
- République tchèque
- Réunion
- Roumanie
- **Royaume-Uni**
- Saint Martin
- Saint-Barthélemy
- Saint-Marin
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Vatican

Zone 2 Best Destinations

- Afrique du Sud
- Arabie saoudite
- Australie
- Canada
- Cap-Vert
- Chine
- Chypre (Partie turque au nord de l'île)
- Egypte
- Etats-Unis
- Hong Kong
- Inde
- Indonésie
- Israël
- Japon
- Mexique
- Russie
- Singapour
- **Suisse**
- Thaïlande
- **Tunisie**
- **Turquie**

Zone 3 Rest of the world

- Alaska
- Albanie
- Algérie
- **Andorre**
- Anguilla
- Antigua et Barbuda
- Argentine
- Aruba
- Bahreïn
- Bangladesh
- Barbade
- Bermudes
- Bosnie-Herzégovine
- Botswana
- Brésil
- Burundi
- Corée du Sud
- Corée du Nord
- Curaçao – Bonaire
- Dominique
- Emirats arabes unis
- Gambie
- Ghana
- Grenade
- Hawaï
- Îles Caïmans
- Îles Féroé
- Îles Turques-et-Caïques
- Îles Vierges des Etats-Unis
- Jamaïque
- Jordanie
- Koweït
- Liban
- Liberia
- Libye
- Macao
- Macédoine
- Madagascar
- **Maroc**
- Mauritanie
- Moldavie
- **Monténégro**
- Montserrat
- Namibie
- Népal
- Nigéria
- Oman
- Ouganda
- Pakistan
- Porto Rico
- Qatar
- République dominicaine
- Rwanda
- Saint-Christophe-et-Niévès
- Sainte-Lucie
- Saint-Martin néerlandaise
- Saint-Pierre-et-Miquelon
- Saint-Vincent-et-les-Grenadines
- Sénégal
- Seychelles
- Suriname
- Swaziland
- Syrie
- Taïwan
- Uruguay
- Yémen

Zone 4 Rest of the world

- Angola
- Arménie
- Azerbaïdjan
- Bélize
- Bhoutan
- Biélorussie
- Bolivie
- Burkina Faso
- Cambodge
- Cameroun
- Comores
- Congo
- Côte d'Ivoire
- Géorgie
- Guam
- Honduras
- Îles Vierges britanniques
- Iran
- Kazakhstan
- Kenya
- Malaisie
- Malawi
- Maldives
- Maurice
- Mozambique
- Niger
- Nouvelle Calédonie
- Nouvelle Zélande
- Palestine
- Paraguay
- Pérou
- Philippines
- Polynésie française
- Sierra Leone
- Soudan
- Sri Lanka
- Tanzanie
- Trinité-et-Tobago
- Ukraine
- Viêtnam
- Zanzibar

Zone 5 Rest of the world

- Afghanistan
- Bahamas
- Bénin
- Birmanie
- Brunei
- Chili
- Colombie
- Costa Rica
- Cuba
- Djibouti
- Equateur
- Ethiopie
- Fidji
- Guatemala
- Guinée
- Guinée Bissau
- Guinée équatoriale
- Guyane
- Haïti
- Irak
- Kirghizistan
- Laos
- Mali
- Mongolie
- Nicaragua
- Ouzbékistan
- Palau
- Panama
- Papouasie Nouvelle-Guinée
- République centrafricaine
- République du Gabon
- Salvador
- Samoa occidentale (partie non-américaine de l'île)
- Sao Tomé-et-Principe
- Serbie
- Tadjikistan
- Tchad
- Timor oriental
- Togo
- Vanuatu
- Venezuela
- Zambie
- Zimbabwe

Zone 6 Rest of the world

- Ferries et croisières
  - TIM (extension aux bateaux)
  - Maritime Communications
  - Partner AS
  - Manx Telecom Maritime
  - Extension
- Vodafone Malta Maritime
  - Siminn Maritime
  - Satellite
  - Globalstar Tesam
  - Globalstar Elsacom
  - Thuraya

Appels émis (par minute)

<table>
<tr><th>De \ Vers</th><th>Belgique</th><th>Le même pays</th><th>Zone 1 EU</th><th>Zone 2: Best Destinations</th><th>Zone 3</th><th>Zone 4</th><th>Zone 5</th><th>Zone 6</th></tr>
<tr><td>Belgique</td><td colspan="2" rowspan="2">Tarif national</td><td>0,2299 €</td><td>2,10 €</td><td colspan="4">2,50 €</td></tr>
<tr><td>Zone 1</td><td>Tarif national</td><td rowspan="2">2,40 €</td><td colspan="2">3,00 €</td><td rowspan="3">7,00 €</td></tr>
<tr><td>Zone 2</td><td rowspan="2">2,40 €</td><td>0,90 €</td><td rowspan="2">2,40 €</td><td colspan="2" rowspan="2">3,60 €</td></tr>
<tr><td>Zone 3</td><td>1,30 €</td></tr>
<tr><td>Zone 4</td><td>4,20 €</td><td>1,50 €</td><td colspan="4">4,20 €</td></tr>
<tr><td>Zone 5</td><td rowspan="2">7,00 €</td><td>3,00 €</td><td colspan="4" rowspan="2">7,00 €</td></tr>
<tr><td>Zone 6</td><td>7,00 €</td></tr>
</table>

Chaque appel international est facturé par seconde après la première minute.
Chaque appel roaming est facturé par tranche de 15 secondes après la première minute.

Appels reçus (par minute)

Belgique	Zone 1 EU	Zone 2: Best Destinations	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6
Gratuit		1,00 €	1,75 €			3,00 €

Data (par MB)

Belgique	Zone 1 EU	Zone 2: Best Destinations	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6
Tarif national		12,00 €	14,00 €			

Envoi de SMS

<table>
<tr><th>De \ Vers</th><th>Belgique/ le même pays</th><th>Zone 1 EU</th><th>Zone 2: Best Destinations</th><th>Zone 3</th><th>Zone 4</th><th>Zone 5</th><th>Zone 6</th></tr>
<tr><td>Belgique</td><td rowspan="2">Tarif national</td><td>0,0726 €</td><td rowspan="2" colspan="5">0,70 €</td></tr>
<tr><td>Zone 1</td><td>Tarif national</td></tr>
<tr><td>Zone 2</td><td colspan="2" rowspan="5">0,70 €</td></tr>
<tr><td>Zone 3</td></tr>
<tr><td>Zone 4</td></tr>
<tr><td>Zone 5</td></tr>
<tr><td>Zone 6</td></tr>
</table>

Envoi de MMS

<table>
<tr><th>De \ Vers</th><th>Belgique/ le même pays</th><th>Zone 1 EU</th><th>Zone 2: Best Destinations</th><th>Zone 3</th><th>Zone 4</th><th>Zone 5</th><th>Zone 6</th></tr>
<tr><td>Belgique</td><td rowspan="2">0,242 €</td><td rowspan="2">0,242 €</td><td rowspan="6" colspan="5">1,00 €</td></tr>
<tr><td>Zone 1</td></tr>
<tr><td>Zone 2</td><td colspan="2" rowspan="5">1,00 €</td></tr>
<tr><td>Zone 3</td></tr>
<tr><td>Zone 4</td></tr>
<tr><td>Zone 5</td></tr>
<tr><td>Zone 6</td></tr>
</table>

Réception de MMS/SMS : gratuite

- les tarifs s'appliquent à tous les plans tarifaires
- prix en euros par minute, TVAC. Ces prix sont toujours d'application, et ce, pour tous vos appels vers des numéros mobiles ou fixes, la data, les SMS ou les MMS, à l'exception des numéros spéciaux

Connecté aux 4 coins du monde

Checklist

Avant le voyage

❑ vérifiez que vos numéros de téléphone sont encodés avec le **préfixe de l'international** (**+32** 495 95 55 50)

❑ pour pouvoir surfer, vérifiez dans les données cellulaires/mobiles de votre GSM que les **données à l'étranger sont activées.** Si vous souhaitez bloquer l'usage d'internet mobile, ils vous suffit de désactiver les données cellulaires/mobiles de votre GSM

❑ contrôlez votre budget grâce à **l'application gratuite My Orange** et vérifiez que votre **Travel Data Control** (voir page 11) est configuré au montant souhaité. Par défaut, la limite est de 60 €. Vous pouvez toujours modifier cette limite dans l'app **My Orange (plan tarifaire et option > options actives)**

❑ désactivez la **mise à jour automatique** de vos apps ou mails en allant dans les paramètres (Android) ou réglages (iOS) de votre GSM

❑ dans certains pays, vous avez besoin du **code PIN de votre messagerie vocale** pour écouter vos messages. Vous ne le connaissez pas ? Changez-le en appelant le 5555 (option 3/1/1) depuis la Belgique

❑ vérifiez que vous bénéficiez du meilleur **plan tarifaire** ou option pour appeler, envoyer des SMS et/ou surfer sur orange.be ou via l'outil de simulation: orange.be/fr/voyage

❑ notez le numéro de série ou **numéro IMEI** de votre appareil en cas de perte ou vol. Retrouvez-le :
- sur votre facture d'achat
- ou en composant le code *#06# sur votre appareil, puis la touche appel ou envoi

❑ dans le monde, les réseaux 2G/3G sont petit à petit supprimés pour laisser place aux réseaux 4G/5G.

En février 2022, les Etats-Unis seront les premiers à fermer leurs réseaux 2G/3G. Cela vous impactera si vous vous rendez aux Etats-Unis sans avoir un appareil compatible avec la VoLTE.

Seuls les clients disposant d'un smartphone compatible VoLTE pourront passer/recevoir des appels téléphoniques, envoyer/recevoir des SMS/MMS et surfer en itinérance aux États-Unis.

Vérifiez si votre smartphone est compatible avec la VoLTE : https://www.orange.be/fr/support/assistance-technique/telephonie-mobile/beneficiez-dune-qualite-dappel-superieure-avec-la-4g

Pendant le voyage

❏ choisissez l'option ou le Pass le plus adapté pour communiquer et/ou surfer sur internet pendant votre séjour

❏ suivez votre consommation sur **l'app gratuite My Orange** afin de garder votre budget sous contrôle et modifiez à tout moment votre **Travel Data Control** (voir page 11)

❏ consultez votre **messagerie vocale** depuis l'étranger en appelant le +32 495 95 55 50. Depuis un téléphone fixe, composez le 0032 495 95 55 50. L'appel vers votre messagerie depuis l'UE est gratuit. En dehors de l'UE, le tarif en roaming du pays visité s'applique.

Vous utilisez Visual Voice Mail ? Ce service est entièrement gratuit ainsi que le volume de surf généré par l'usage du service en Belgique et dans l'UE. En dehors de l'UE, vous payez le tarif en roaming du pays visité

❏ des soucis de **réseau** ?
- redémarrez d'abord votre GSM
- si le problème persiste, connectez votre téléphone à un autre fournisseur de réseau local. Vous pouvez le faire en réglant votre connexion réseau sur 'manuel' et en sélectionnant un autre opérateur dans 'Réglages ou Paramètres' de votre Smartphone

❏ des soucis pour **surfer** ?
- vérifiez dans les données cellulaires/mobiles de votre GSM que les données à l'étranger sont activées
- si vous atteignez la limite de votre Travel Data Control, vous ne pourrez plus surfer. Par défaut, un montant de 60 € est configuré. Pour modifier cette limite, allez dans l'app My Orange (plan tarifaire et option < options actives) ou achetez une recharge de surf

❏ à quoi correspond votre volume de surf ?

▪ lorsque vous êtes à l'hôtel, profitez du Wifi pour préserver votre volume de surf en roaming.

Après le voyage

- ❏ vous avez activé une option récurrente **Best Destinations Plus ou Best Destinations Data** et ne souhaitez pas la renouveler le mois suivant ? Vous pouvez la désactiver dans My Orange
- ❏ si vous avez sélectionné **manuellement un réseau** alors que vous étiez à l'étranger, remettez le mode 'automatique' à votre retour afin d'être correctement configuré sur le réseau Orange
- ❏ vous pouvez **désactiver vos données cellulaires/mobiles à l'étranger** dans vos paramètres (Android) ou réglages (iOS)

Vous avez encore des questions ?

Consultez les FAQ roaming disponibles sur www.orange.be/fr/support

Le plan parfait pour voyager

Choisissez l'offre la plus adaptée pour communiquer et/ou surfer sur internet pendant votre séjour.

Dans l'Union européenne

Les frais de roaming ont été supprimés. Dans l'UE, vous utilisez votre abonnement comme en Belgique ainsi que :

- les volumes gratuits reçus via Orange Thank You ou d'autres actions,
- les volumes compris dans le bonus de votre carte prépayée ou de votre abonnement,
- les volumes inclus dans votre option/pass de roaming.

Vous avez épuisé ces volumes ? Dans l'UE comme en Belgique, continuez à appeler, envoyer des SMS ou surfer aux tarifs belges, à l'exception des numéros spéciaux. Les appels en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 0900,...) et numéros courts ne sont pas compris et seront facturés à un prix défini par les prestataires de ces numéros.

- La Suisse, le Monténégro, Andorre ou encore la Turquie ne font pas partie de l'UE.
- Certains numéros gratuits dans le pays visité dans l'Union européenne ne le seront pas avec votre abonnement belge. (Ex: un 0800 français est surfacturé avec un abonnement belge).
- Le Brexit n'a pas d'impact. Le Royaume-Uni reste dans l'UE et vous continuez à utiliser votre mobile sans surcoût.

En dehors de l'Union européenne

Les usages roaming en dehors de l'Union Européenne ne sont pas inclus dans les abonnements.

Vous pouvez opter pour un Pass ou une option de roaming en fonction de votre destination et de la fréquence de vos voyages.

Pass: validité 40 jours pour des voyages occasionnels.
Option: mensuelle pour des voyages réguliers.

Best Destinations Data (Pass) 12 €

Option mensuelle ou Pass à usage unique

- 500 MB dans les Best Destinations

Best Destinations Plus (Pass) 20 €

Option mensuelle ou Pass à usage unique

- 1000 minutes d'appels de la Belgique vers l'UE et Best Destinations
- 1000 minutes d'appels de l'UE vers Best Destinations ou de Best Destinations vers l'UE et Best Destinations
- 1000 SMS de la Belgique vers l'UE et Best Destinations ou de l'UE vers Best Destinations ou de Best Destinations vers l'UE et Best Destinations
- 1 GB en Best Destinations

World Traveller (Pass) 110 €

Option mensuelle ou Pass à usage unique

- 120 minutes d'appels et 120 SMS valables dans le monde entier hors Belgique et hors UE vers Belgique/UE
- 250 MB valable dans le monde entier, hors Belgique et UE

Lors d'une croisière

Dans l'UE et dans le reste du monde, vos appels téléphoniques et vos connexions internet utilisent des réseaux satellites, correspondant à la zone 6 (voir tarifs p. 5).

Comment activer votre option ou pass roaming ?

- My Orange: dans la rubrique **'Plan tarifaire et options'**, cliquez sur **'Ajouter une option'**, puis sur **'Je voyage'**
- Espace client: dans la section **'Mon plan tarifaire'**, sélectionnez **'Activer des options & services'**
- shop Orange avant votre départ

Infos concernant les Pass et options sur : orange.be/fr/voyage

Pour recharger votre carte prépayée à l'étranger, 2 solutions:

- rechargez en ligne ou via My Orange,
- achetez un ticket de recharge avant votre départ (ceux-ci ne sont pas vendus à l'étranger).

Zen avec votre budget

(appels, SMS, surf)

Besoin de savoir où vous êtes dans votre conso ?

Consultez gratuitement votre **consommation via l'app My Orange.**

Vous recevrez des SMS à différentes occasions :

- lorsque vous franchissez une frontière, avec le tarif que vous payerez sans tenir compte d'une éventuelle option de roaming,
- à **80% et à 95%** de l'usage des volumes inclus dans votre abonnement ou dans votre option/pass,
- si vous dépassez votre volume de surf, avec le prix appliqué par MB dans le pays visité.

Envie de maîtriser vos usages internet depuis l'étranger ?

Gérez votre budget grâce au Travel Data Control (TDC) accessible via l'app My Orange ou l'Espace client.

Ce service vous permet de :

- limiter votre utilisation d'internet mobile à l'étranger hors abonnement et d'éviter ainsi toutes les mauvaises surprises,
- bloquer votre connexion dès que vous atteindrez la limite que vous vous êtes fixée. Vous pourrez alors soit arrêter de surfer, soit étendre la limite de vos dépenses. Votre connexion internet sera alors automatiquement réactivée. Par défaut, le TDC est limité à 60 € par période de facturation. Pour modifier ce montant, allez dans My Orange, rubrique 'Plan tarifaire et options', section 'Mes options'.

Rester connecté avec un pass ou une option roaming

Un Pass est unique et valable pendant 40 jours. Une option roaming est renouvelée automatiquement mensuellement. Vous les activez dans My Orange, dans votre Espace Client ou dans un shop Orange en Belgique.

Vous recevez un SMS dès que vous avez consommé **80 % et 95 %** des volumes inclus. Dans le SMS des 95 %, vous avez l'explication pour l'achat de volumes supplémentaires.

Frais hors abonnement et facture détaillée

Les frais hors abonnement varient en fonction du pays dans lequel vous partez. Ils correspondent à la consommation qui vous est facturée en plus de votre abonnement pour les appels, SMS, MMS, connexions internet non compris dans votre abonnement.

Vous êtes averti par SMS ou par mail lorsque votre facture est arrivée et vous pouvez directement la consulter. Elle est également disponible dans votre app My Orange ou dans votre Espace Client, en version globale ou détaillée.

Nous sommes là pour vous

Service clients

Depuis l'étranger, composez le **+32 495 95 95 00** (appel facturé au tarif roaming du pays visité).

Les services administratifs sont ouverts **du lundi au samedi de 8h à 20h et le dimanche de 10h à 18h30 (heure belge).**

Les services techniques sont ouverts tous les jours y compris les jours fériés, de 8h à 22h.

Vous pouvez également nous contacter :

- par mail https://www.orange.be/fr/support#76161,
- sur Facebook https://www.facebook.com/OrangeBelgium,
- ou poser vos questions sur notre communauté Tribe https://community.orange.be/t5/Tribe-la-Communaut%C3%A9-d-Orange/ct-p/francais.

Numéro d'urgence dans l'UE (ambulances, services d'incendie, police,...)

112

Ecouter votre messagerie vocale

Depuis l'étranger en appelant avec votre GSM le **+32 495 95 55 50.** L'appel depuis l'UE est gratuit. En dehors de l'UE, le tarif roaming du pays visité s'applique.
Si vous appelez avec un téléphone fixe, composez le **0032 495 95 55 50.**

Si vous utilisez le service Visual Voice Mail, celui-ci est entièrement gratuit ainsi que le volume de surf généré par l'utilisation du service en Belgique et dans l'UE. En dehors de l'UE, vous payez le tarif en roaming du pays visité.

Que faire en cas de perte ou de vol de votre GSM ?

- bloquez votre carte Sim en appelant le Service Clients au **+32 495 95 95 00** depuis l'étranger (appel facturé au tarif local du pays visité)
- lorsque vous contactez Orange pour bloquer votre carte SIM, vous pouvez également leur demander de bloquer votre appareil en fournissant son numéro de série ou numéro IMEI
- une fois de retour de voyage, commandez une nouvelle carte SIM

Si votre GSM volé était assuré, tout est directement réglé par Mobile Insurance.

Portez plainte au bureau de police du pays visité et faites une déclaration en ligne ou contactez directement SPB depuis la Belgique au **078 15 05 23** ou par mail: **assurancesorangeBE@spb.eu**