



Roam Like At Home : suppression des tarifs de roaming dans l'Union européenne le 12 juin 2017

Questions fréquemment posées

Que signifie Roam Like At Home (RoLAH) ?

RoLAH implique que vos plans, options et forfaits tarifaires mobiles nationaux s'appliqueront également dans les pays de l'UE et que l'UE est supprimée de toutes les options de roaming. Cette disposition s'applique à toutes vos communications mobiles (minutes d'appel, données et SMS) établies à partir des 27 autres pays de l'Union européenne, mais aussi en Islande, Norvège et au Liechtenstein vers ces mêmes pays et vers la Belgique.

Attention : d'un point de vue technique, le roaming continue à exister au sein de l'UE et sera toujours visible sur votre facture sous la section "roaming".

Quelle est la différence entre roaming et appels internationaux ?

Trafic mobile	Appels internationaux	Roaming au sein de l'UE	En dehors de l'UE
Belgique => France	Tarif international	-	-
Suisse => Belgique	-	-	Tarif roaming à payer
France => France	-	Inclus dans le tarif national	-
France => Belgique	-	Inclus dans le tarif national	-
France => Pays-Bas	-	Inclus dans le tarif national	-
France => Suisse	-	-	Appel international local à payer
France => Etats-Unis	-	-	Appel international local à payer

Le Roam Like At Home (RoLAH) s'applique-t-il aux communications Machine-to-Machine ?

Les tarifs Machine-to-Machine font partie de RoLAH et s'appliquent dès lors en Belgique et dans l'UE.

Le RoLAH s'applique-t-il aux appels Premium et aux numéros spéciaux (ex. : numéros 0800) ?

Les appels vers les numéros Premium sont facturés au prix standard national. Aucun surcoût ne sera facturé. Attention : le prix dépend du numéro Premium et peut dès lors différer.

Le RoLAH s'applique-t-il aux MMS ?

Les communications MMS font partie de RoLAH et sont facturées de la même manière que les MMS nationaux.

Le RoLAH s'applique-t-il aux appels internationaux ?

Les appels internationaux sont des appels établis de la Belgique vers l'étranger. Les appels internationaux ne sont pas régulés et ne tombent pas sous le RoLAH.

Dans quels pays le RoLAH s'applique-t-il ?

Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (Antilles françaises), Guyane française, Hongrie, Îles Åland (Finlande), Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique (Antilles françaises), Mayotte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Tchéquie, Réunion (La), Roumanie, Royaume-Uni (*), Saint-Barthélemy (Antilles françaises), Saint-Martin (Antilles françaises), Slovaquie, Slovénie et Suède.

(*) Concernant le Brexit : le Royaume-Uni fait encore partie de l'UE en ce moment.

NE s'applique PAS dans les pays suivants : Suisse, Andorre, Monaco, Saint-Marin et l'État de la Cité du Vatican. Choisissez un plan tarifaire adapté pour téléphoner, surfer et envoyer des SMS avec votre GSM/tablette à des tarifs avantageux dans ces pays. Pour plus d'infos sur nos plans tarifaires, cliquez [ici](#) :

Quels sont les plans tarifaires auxquels le RoLAH s'applique ?

Le RoLAH s'applique à tous les plans tarifaires de Proximus.

Y a-t-il des modifications dans les différentes zones de roaming ?

Non, les zones de roaming ne changent pas. Vous pouvez consulter les zones de roaming [ici](#).

Y a-t-il des pays qui changent de zone de roaming ?

Non, il n'y a pas de modification. Vous pouvez consulter les zones de roaming [ici](#).

À partir de quand le RoLAH est-il valable ?

Le RoLAH s'applique automatiquement à tous les clients de Proximus dès le 12 juin 2017.

Quel est l'impact sur la facture ?

À partir du 12 juin 2017, vous verrez les adaptations suivantes sur votre facture :

- Le trafic de l'UE est repris dans les réductions nationales.
- Le trafic de l'UE est repris dans les forfaits nationaux.
- Le trafic de l'UE est supprimé des réductions de roaming.
- Le trafic de l'UE est supprimé des forfaits de roaming.

Un certain nombre de plans tarifaires et d'options changent également de nom. Exemple : Travel Passport EU & Top devient Travel Passport Top. Les nouveaux noms apparaîtront dès le 12 juin sur la facture.

Quid si vous dépassez votre limite de données ?

En Belgique :

- La vitesse de la connexion sera ralentie (throttling) :
 - si vous dépassez la limite de votre forfait de données national en Belgique. Dans ce cas, vous pouvez encore surfer à une vitesse normale dans l'UE, les destinations Top, le reste du monde et la zone d'exception. La connexion est bloquée (capping) dès que vous atteignez la limite de surf de 49,59 € (HTVA).

- La connexion est bloquée (capping) :
 - si vous n'avez pas de forfait de données (pay as you use) ;
 - si vous avez atteint en Belgique la limite de surf de € 49,59 (HTVA). Dans ce cas, vous pouvez continuer à surfer dans l'UE, les destinations Top, le reste du monde et la zone d'exception, jusqu'à atteindre la limite de surf de € 49,59 (HTVA).

À l'étranger :

- La connexion de roaming est bloquée (capping) :
 - La connexion est bloquée quand vous atteignez la limite de surf de € 49,59 (HTVA) à l'étranger (roaming).
 - Dans ce cas, vous pouvez encore surfer en Belgique.
 - Vous pouvez encore surfer dans une zone déterminée à condition de disposer d'un volume restant dans votre forfait de données pour cette zone spécifique.
Exemple : vous avez un forfait de roaming de données pour les destinations Top et vous vous rendez dans une zone du Reste du Monde, où votre connexion est bloquée. Dans ce cas, vous pouvez encore surfer si vous revenez dans un pays relevant des destinations Top, pour autant que votre forfait de données pour les destinations Top ne soient pas épuisé. Vous ne pouvez toutefois plus surfer en dehors du forfait étant donné que vous avez déjà atteint la limite.

Que se passe-t-il avec les options de roaming existantes et le blocage du roaming ?

Toutes les options de roaming et tous les blocages qui étaient d'application pour le 12 juin 2017 restent actifs.

Souhaitez-vous effectuer des adaptations ? Dans ce cas, prenez contact avec votre account manager ou notre service clientèle.

Que se passe-t-il avec le CUG ?

CUG (= IntraGroup) est une option permettant aux numéros relevant d'un même groupe (Group ID) d'établir des appels et d'envoyer des SMS à un tarif avantageux à l'intérieur de ce groupe.

"Avantageux" ne signifie pas nécessairement "gratuit". Les prix des appels et des SMS à l'intérieur du CUG dépendent du plan tarifaire. Dans certains cas, ils sont gratuits.

Le CUG comprend :

- les appels mobiles à mobiles, à condition que les numéros mobiles aient été repris dans le groupe ;
- les appels mobiles à fixes, à condition que les numéros fixes aient été repris dans le groupe ;
- les SMS entre numéros mobiles, à condition que les numéros mobiles aient été repris dans le groupe ;

Le CUG est également d'application dans l'UE, comme en Belgique. Les numéros repris dans le CUG sont toujours des numéros de Proximus se trouvant dans l'UE. En dehors de l'UE, le prix du CUG national n'est PAS applicable.

Avez-vous encore des questions ?

N'hésitez pas à contacter votre account manager ou notre service clientèle.