

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

scop

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai Orange Romania care beneficiaza de servicii preplatite sau de servicii oferite prin contract de abonament.

definitii

Reclamatia este o solicitare a utilizatorilor finali Orange Romania de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Definitile prevazute in „Termeni si conditii generale” pentru utilizarea abonamentului Orange sau in „Termeni si conditii pentru utilizarea serviciilor PrePay” sunt aplicabile si in cazul prezentei Proceduri.

modalitati de adresare a reclamatiei

Clientii care beneficiaza de servicii preplatite furnizate de Orange Romania pot adresa reclamatia in limba romana astfel:

verbal:

- telefonic, oricand la Serviciul Clienti la numarul 444 de pe telefonul mobil Orange (0,6545 euro/apel, TVA inclus, incepand cu al treilea apel efectuat in 30 de zile in intervalul 07:00-22:00 si pentru orice apel intre 22:00-07.00) sau la 021 203 3033 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie. In cazul apelului la 444 se taxeaza numai transferul la un operator in aceleasi conditii de mai sus. Reclamatia referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti- Departamentul de Date la numarul 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni pana vineri, intre orele 09:00 - 20:00 si sambata, intre 09:00 - 18:00.
- in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea Orange shop.

in scris:

- prin posta, catre Orange Romania S.A., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, Bucuresti
- prin fax la 021 203 3413
- in orice Orange shop sau in magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea Orange shop.
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru reclamatia referitoare la serviciile de telefonie si la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamatia referitoare la serviciile de internet

Clientii care au incheiat un contract de abonament cu Orange Romania pot adresa reclamatia in limba romana astfel:

verbal:

- telefonic, la 411, Serviciul Clienti (apel gratuit de pe telefonul mobil Orange intre orele 07:00–22:00), la 401, serviciul Suport Clienti (taxabil cu 0,6545 euro/ apel, TVA inclus) sau la 021 203 3030 (tarif standard) pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie.
- reclamatii referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti- Departamentul de Date la 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni pana vineri, intre orele 09:00 - 20:00 si sambata, intre 09:00 - 18:00.
- in orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea „Orange shop”.

in scris:

- prin posta, catre Orange Romania S.A., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, Bucuresti
- prin fax la 021 203 3413
- in orice Orange shop sau in magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele si programul de functionare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, sectiunea Orange shop.
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru reclamatii referitoare la serviciile de telefonie si la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamatii referitoare la serviciile de internet

Clientii corporate care au incheiat un contract de abonament cu Orange Romania S.A pot adresa reclamatii astfel:

verbal:

- telefonic la Serviciul Clienti Corporate la 410, gratuit de pe telefonul mobil Orange sau la 021 203 34 10 (tarif standard), intre orele 08:00 - 20:00, de luni pana vineri si intre 09:00 - 17:00, sambata.

in scris:

- prin posta, catre Orange Romania S.A., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, Bucuresti
- prin fax la 021 203 3760
- prin e-mail la adresa: corporate@orange.ro
- prin intermediul paginii <https://www.your.orange.ro>, meniul reclamatii.

termene

Clientul care beneficiaza de servicii preplatite poate adresa reclamatii catre Orange Romania S.A. in termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicand in mod obligatoriu creditul PrePay contestat si/sau serviciile PrePay contestate, precum si adresa la care doreste sa primeasca in scris raspunsul la reclamatia sa.

Orange Romania va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 60 de zile calendaristice de la data primirii reclamatiei acestuia.

Pentru clientul care a incheiat un contract de abonament cu Orange Romania raspunsul la reclamatia formulata va fi inaintat intr-un termen de maximum 30 zile lucratoare de la data primirii/inregistrarii acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamatii scrise catre Orange Romania S.A., in termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicand in mod obligatoriu suma contestata si/sau Serviciile facturate contestate. Orange Romania va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamatia formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamatiei acestuia.

Atat in cazul clientului care a incheiat un contract de abonament, cat si in cazul clientului care beneficiaza de servicii preplatite, pentru reclamatii care necesita investigatii complexe, termenele precizate anterior, necesare Orange Romania S.A. pentru formularea raspunsului la reclamatia Clientului, se pot prelungi pana la 90 de zile calendaristice de la data

primirii/inregistrării reclamației. În această situație, Clientul va fi contactat de către Orange România în termen de 30 de zile lucrătoare (sau 60 de zile calendaristice pentru clienții serviciilor preplătite) de la data primirii reclamației și va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale. Totodată, acestuia i se va reaminti faptul că datorită unor investigații complexe de natură tehnică va primi un răspuns final în maximum 90 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrării reclamației sale.

modalități de informare

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal, Orange România S.A. va emite un răspuns verbal sau scris, printr-un SMS, e-mail sau prin poșta, la adresa menționată de către client.

Pentru reclamațiile adresate verbal către Orange România (telefonic, prin Serviciul Clienti), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din/ sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului sau oricăror autorități competente în domeniul în care a fost făcută reclamația.

De asemenea, Clientul are dreptul să adreseze plângeri instanțelor competente.