

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice si juridice

scopul

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

definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali Orange Romania de rezolvare a unor situații considerate de catre acestia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se asteapta un raspuns sau o rezoluție.

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

modalitățile de adresare a reclamației

Clienții care beneficiaza de servicii preplatite sau care au activat un contract de abonament furnizate de Orange Romania pot adresa reclamațiile in limba romana astfel:

Verbal

☐ ☐ telefonic

- ☐ Accesul la un operator este disponibil de luni pana vineri, intre orele 08:00 – 20:00 (apel gratuit pentru clienții abonați din rețeaua Orange) si la numarul 0374.30.03.00 (apel cu tarif normal). Pentru clienții PrePay sunt gratuite primele 2 apeluri efectuate intr- un interval de 30 de zile. Incepand cu al 3-lea apel din acest interval, transferul catre un consultant va fi taxat cu 0,55 euro credit/apel.
- ☐ Sambata – Duminica si sarbatori legale : 09 :00 – 18 :00 pentru clienții persoana fizica
- ☐ Sambata – Duminica si sarbatori legale : 09 :00 – 17 :00 pentru clienții persoana juridica

☐ ☐ in orice Orange shop; lista magazinelor Orange, adresele si programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop

In Scris

- Prin posta, catre Orange Romania S.A., Str. Lascar Catargiu nr. 51-53, Europe House, Sector 1 Bucuresti
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro
- la adresa www.orange.ro/contact
- in secțiunea **contacteaza-ne** pe www.orange.ro/contul-meu

Clienții persoane juridice (companii mari) care au activat un contract de abonament cu Orange Romania S.A pot adresa reclamațiile astfel:

Verbal:

☐ ☐ telefonic la 300 - Serviciul Clienți Corporate, gratuit din rețeaua Orange sau la 0374.30.03.00 (tarif normal), intre orele 08:00 - 20:00 de luni pana vineri si intre orele 09:00 - 17:00 sambata.

In scris:

☐☐ prin posta, catre Orange Romania S.A., Bld. Lascar Catargiu nr. 51-53 Europe House, Sect 1 Bucuresti

☐☐ prin fax la 021 203 3760

☐☐ prin e-mail, la adresa corporate@orange.ro

☐☐ prin intermediul paginii <https://www.orange.ro/contul-meu/contacteaza-ne>, secțiunea Reclamatii

Termene

Clientul care beneficiaza de servicii PrePay poate adresa reclamații 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 reclamația sa.

Orange Romania va transmite Clientului raspunsul motivat la reclamația formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

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

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații 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 reclamația formulata, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamației acestuia.

Atat in cazul clientului care a incheiat un contract de abonament, cat si in cazul clientului care beneficiaza de servicii PrePay, pentru reclamațiile care necesita investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare Orange Romania S.A. pentru formularea raspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi pana la 90 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamației. In aceasta situație, Clientul va fi contactat de catre Orange Romania in termen de 30 de zile lucratoare de la data primirii reclamației si va fi informat cu privire la stadiul intermediar de soluționare a reclamației sale. Totodata, acestuia i se va reaminti faptul ca datorita unor investigații complexe de natura tehnica va primi un raspuns final in maxim 90 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrarii reclamației sale.

Termenul de inregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucratoare de la data primirii ei de catre Orange Romania.

Termenul maxim de remediere a deranjamentelor este:

- pentru serviciul de voce, 24 de ore de la inregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor in care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Romania – de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange Romania etc.
- pentru serviciile de date, 24 de ore de la inregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor in care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange Romania – de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange Romania etc.
- pentru serviciile TV, 72 ore de la inregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului. In cazul in care remedierea Serviciilor TV nu este sub controlul exclusiv al Orange Romania (de exemplu: in cazul netransmiterii semnalului de catre furnizorul de conținut audiovizual, defecțiuni ale satelitului, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de client, etc.), Orange Romania va lua toate masurile necesare pentru a remedia defecțiunile aparute, fara insa a putea garanta un termen limita de remediere. Pentru echipamentul DTH, termenul de remediere este de 7 zile (168

de ore) de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, sub rezerva ca personalul Orange sau tehnicienii autorizați pot accesa locația în timp util și nestingherit.

modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client – adresată în scris sau verbal, Orange Romania 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 Romania (telefonice, prin Serviciul Clienți), clientul poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

despagubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de răspuns la reclamații În cazul în care Orange Romania nu răspunde în termenul asumat, clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 euro/zi întârziere. În cazul clienților care beneficiază de servicii Prepay, despăgubirile se vor acorda de către Orange Romania în contul bancar al clientului, în situația în care clientul le solicită și furnizează informațiile bancare în cel mult 30 de zile de la expirarea termenului de răspuns. În cazul clienților care au încheiat un contract de abonament, despăgubirile se vor acorda de către Orange Romania în situația în care clientul le solicită în cel mult 30 de zile de la data expirării termenului contractual de răspuns și se vor acorda sub formă unei reduceri echivalente pe factura clientului,

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 Comunicații (ANCOM) Autorității
- ☐ Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru persoane fizice

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