



PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Scopul

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice ai Orange România care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament YOXO.

Definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali YOXO de rezolvare a unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție. Definițiile prevăzute în „Termeni și condiții YOXO” pentru utilizarea abonamentului YOXO sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

Modalitățile de adresare a reclamației

Clienții YOXO, care beneficiază de servicii furnizate de Orange România, pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

Verbal

- telefonic, prin apel la Serviciul Clienți, la numărul 300, taxabil cu 0.05€/minut, TVA inclus. Numărul poate fi apelat doar în momentul în care clientul are opțiunea “Credit numere cu tarife speciale” activată. Programul de lucru este luni-vineri: 8:00 - 20:00, iar sâmbătă și duminică 9:00-18:00.

În scris

- prin poștă, către Orange România S.A., Strada Matei Milo nr. 5, clădirea Tandem, Sector 1, București.
- prin serviciul Messenger, disponibil gratuit, în aplicația Orange YOXO. Programul de lucru este luni-vineri: 8:00 - 20:00, iar sâmbătă și duminică 9:00-18:00.
- prin fax la 021 203 3413.

- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro

Termenul maxim de remediere a deranjamentelor este:

- pentru serviciul de voce, 24 de ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România – de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc.

- pentru serviciile de date, 24 de ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România – de exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc.

Despăgubiri pentru nerespectarea termenului maxim de remediere a Deranjamentelor

În cazul nerespectării de către Orange România a Termenului de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de Voce, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează proportional cu Valoarea Abonamentului pentru Servicii de Voce și durata pe care Serviciul de Voce nu a funcționat și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare a Serviciului. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maximum 30 de zile de la data apariției Deranjamentului Serviciului de Voce. Orice solicitare în termenul de mai sus va fi tratată și Clientului i se vor returna banii, chiar dacă expiră Perioada minimă contractuală sau survine încetarea Contractului. Returnarea banilor va avea loc în maximum 3 zile lucrătoare de la expirarea Termenului de remediere a Deranjamentelor. Suma de returnat va fi dedusă din factura următoare de servicii sau va putea fi restituită imediat la solicitarea expresă a Clientului.

În cazul nerespectării de către Orange România a Termenului de remediere a Deranjamentelor Serviciilor de Date, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează din momentul înregistrării reclamației Clientului proporțional cu Valoarea Abonamentului și numărul de ore în care Serviciul de Date nu a fost funcțional. Despăgubirile se acordă ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea acestora prin creditarea Clientului în factura emisă pentru luna următoare sau prin plata directă la solicitarea acestuia și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

Modalități de tratarea a reclamațiilor

Orice reclamație primită de la client - adresată în scris sau verbal, primește automat un număr unic de înregistrare, alocat de sistem. Fiecare reclamație se încadrează în funcție de natura sa, în categoria de serviciu sau produs la care aceasta face referire. Toate detaliile despre reclamația clientului și documentele primite de la client (în scris sau verbal) sunt atasate reclamației. Rezolvarea reclamației parcurge un proces amanunțit de investigare.

Modalitățile 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 poștă, la adresa menționată de către client. Pentru reclamațiile adresate verbal către Orange România (telefonice, prin Serviciul Clienți), clientul este informat asupra

termenului estimativ de raspuns, iar la inregistrarea reclamației sale in sistem, primește si prin mesaj scris termenul estimativ de raspuns și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

În cazul în care clientul dorește să primească informații despre parcursul reclamației sale până la emiterea răspunsului final, acesta se poate adresa verbal (prin apel la Serviciul Clienti) sau online, vezi detalii la secțiunea modalitățile de adresare a reclamației.

Despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de răspuns la reclamații

În cazul în care Orange România nu răspunde în termenul asumat, clientul este îndreptățit la primirea de despăgubiri de 0,1 euro/zi întârziere. În cazul clienților care au încheiat un contract de abonament YOXO, despăgubirile se vor acorda de către Orange România 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 forma unei reduceri echivalente pe factura clientului.

Litigii

Vă recomandăm să contactați mai întâi Orange România pentru a rezolva amiabil orice nelămurire sau problemă înainte de a vă adresa autorităților. 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.

- Direcției de Soluționare Alternativă a Litigiilor din cadrul acestei autorități în cazul persoanelor

Fizice.