

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali – persoane fizice și juridice

scopul

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

definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali Orange România 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 generale” pentru utilizarea abonamentului Orange sau în „Termeni și condiții pentru utilizarea serviciilor PrePay” 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

- în orice Orange shop, pentru toate serviciile Orange; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop
- exclusiv pentru clienții YOXO, telefonic, oricând prin apel la Serviciul Clienți, la numărul 300, taxabil cu 0.05€/apel, preț fără TVA, taxabil doar după preluarea apelului de către un operator. Numărul poate fi apelat doar în momentul în care clientul are opțiunea de “Credit numere cu tarife speciale” activată.

în scris

- prin poștă, către Orange România S.A., Str. Lascăr Catargiu nr. 51-53, Europe House, Sector 1 București
- prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau la magazinele partenere; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop
- la adresa www.orange.ro/contact
- în secțiunea **contactează-ne** pe www.orange.ro/contul-meu
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro
- exclusiv pentru clienții Orange YOXO, prin serviciul Orange Messenger, disponibil gratuit, în aplicația Orange YOXO. Programul de lucru este luni-duminică, 8:00-20:00.

pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015

Clienții persoane fizice si juridice (companii mici și mijlocii) care au activat un contract de abonament cu Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal

- telefonic, la 300 - Serviciul Clienți (apel gratuit din rețeaua Orange între orele 08:00– 21:00); în afara acestui interval este disponibil numărul 401, serviciul Suport Clienți, (taxabil cu 0,14 euro/minutTVA inclus, primele 40 de secunde sunt gratuite) sau la 0374 300 300 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie si de internet, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015
- reclamațiile referitoare la serviciile TV se fac la Serviciul Clienți, apelând 300 (gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00 - 24:00) sau 037 4300 300 (tarif standard)
- reclamații referitoare la serviciile de internet fix - inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015 - și serviciul de voce fixă și servicii de televiziune prin cablu (TV analogic și TV digital) se fac la Serviciul Clienți, apelând 300 (gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00 - 24:00) sau 037 430 0300 (tarif standard)
- în orice Orange shop pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop

în scris

- la adresa www.orange.ro/contact
- în secțiunea **contactează-ne** pe www.orange.ro/contul-meu
- prin poștă, către Orange România S.A., Str. Lascăr Catargiu nr. 51-53, Europe House, Sector 1 București
- prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau în magazinele partenere; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015.

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

verbal

- telefonic la 300 - Serviciul Clienți Corporate, gratuit din rețeaua Orange sau la 021 203 34 10 (tarif standard), între orele 08:00 - 21:00 de luni până vineri și între orele 09:00 - 17:00 sâmbăta - pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015
- reclamațiile referitoare la serviciile TV se fac la Serviciul Clienți, apelând 300 (gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00 - 24:00) sau 037 430 0300 (tarif standard)
- reclamațiile referitoare la serviciile de internet mobil, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015, se fac telefonic la 300 - Serviciul Clienți Corporate, gratuit din rețeaua Orange sau la 021 203 34 10 (tarif standard), între orele 08:00 - 21:00 de luni până vineri și între orele 09:00 - 17:00 sâmbăta
- reclamatiiile referitoare la servicii de comunicatii de date si voce oferite la punct fix, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015, se adreseaza la

*380 gratuit apeland de la un numar mobil Orange sau 0374443326 apelabil din orice retea.

în scris

- prin poștă, către Orange România S.A., Str. Lascăr Catargiu nr. 51-53, Europe House, Sector 1 București
- prin fax la 021 203 3760
- prin e-mail, la adresa corporate@orange.ro
- reclamatiiile referitoare la servicii de comunicatii de date si voce oferite la punct fix se pot trimite prin e-mail la adresa notificare@orange.ro
- prin intermediul paginii <https://www.orange.ro/contul-meu/contacteaza-ne>, secțiunea reclamații pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor si obligatiile corelative ale Orange rezultand din prevederile art. 3 si art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015

termene

Clientul care beneficiază de servicii PrePay poate adresa reclamații către Orange România S.A. în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat, indicând în mod obligatoriu creditul PrePay contestat și/sau serviciile PrePay contestate, precum și adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa.

Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 60 de zile calendaristice de la data primirii reclamației acestuia.

Pentru clientul care a încheiat un contract de abonament cu Orange România, răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către Orange România S.A., în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau Serviciile facturate contestate. Orange România va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației acestuia.

Atât în cazul clientului care a încheiat un contract de abonament, cât și în cazul clientului care beneficiază de servicii PrePay, pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, termenele precizate anterior, necesare Orange România S.A. pentru formularea răspunsului la reclamația Clientului, se pot prelungi până la 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării 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 PrePay) 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 maxim 90 de zile calendaristice de la data primirii/înregistrării reclamației sale.

Termenul de înregistrare a unei reclamații este de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii ei de către Orange România.

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.
- pentru serviciile TV, 72 ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații din partea clientului. În cazul în care remedierea Serviciilor TV nu este sub controlul exclusiv al Orange România (de exemplu: în cazul netransmiterii semnalului de către furnizorul de conținut audiovizual, defecțiuni ale satelitului, calitatea serviciilor de internet furnizate de terții contractați de client, etc.), Orange România va lua toate măsurile necesare pentru a remedia defecțiunile apărute, fără însă a putea garanta un termen limită 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.

modalitati de tratarea a reclamatilor

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 atașate reclamației.

Rezolvarea reclamației parcurge un proces amănunțit 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 (telefonic, prin Serviciul Clienți), clientul este informat asupra termenului estimativ de răspuns, iar la înregistrarea reclamației sale în sistem, primește și prin mesaj scris termenul estimativ de răspuns 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 Clienți) 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 beneficiază de servicii Prepay, despăgubirile se vor acorda de către Orange România 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 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

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