

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 care beneficiază de servicii preplătite furnizate de Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal

- telefonic, oricând prin apel la Serviciul Clienti, la numărul 444 apelabil din rețeaua Orange (0,6545 euro/apel, TVA inclus, începând cu al treilea apel efectuat în 30 de zile în intervalul 07:00-22:00 și pentru orice apel între orele 22:00-07.00) sau la 021 203 3033 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie. În cazul apelului la 444 se taxează numai transferul la un operator în aceleași condiții de mai sus. Reclamațiile referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienti - Departamentul de Date la numărul 408 (apel gratuit din rețeaua Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni până vineri, între orele 09:00 - 20:00 și sâmbăta, între orele 09:00 - 18:00.
- în orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.

în scris

- prin poștă, către Orange România S.A., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, 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.
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de telefonie și la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet

Clienții persoane fizice care au activat un contract de abonament cu Orange Romania pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal

- telefonic, la 411 - Serviciul Clienți (apel gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00–22:00), la 401, serviciul Suport Clienți (taxabil cu 0,6545 euro/ apel, TVA inclus) sau la 021 203 3030 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie.
- reclamațiile referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienți - Departamentul de Date la 408 (apel gratuit din rețeaua Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni până vineri, între orele 09:00 - 20:00 și sâmbăta, între orele 09:00 - 18:00.
- în orice Orange shop. 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., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, 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 reclamațiile referitoare la serviciile de telefonie și la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet

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

verbal

- telefonic, la 456 - Serviciul Clienți pentru persoane juridice (apel gratuit de pe telefonul mobil Orange între orele 07:00– 22:00), la 401 - serviciul Suport Clienți (taxabil cu 0,6545 euro/ apel, TVA inclus) sau la 021 203 77 77 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie
- telefonic, la 408 – Serviciul Clienți – Departamentul de Date (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni până vineri, între orele 09:00 - 20:00 și sâmbăta, între orele 09:00 - 18:00 pentru reclamații referitoare la serviciile de internet
- în orice Orange shop. 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., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, 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
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de telefonie și la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet

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

verbal

- telefonic la 410 - Serviciul Clienți Corporate, gratuit din rețeaua Orange sau la 021 203

34 10 (tarif standard), între orele 08:00 - 20:00 de luni până vineri și între orele 09:00 - 17:00 sâmbăta

- în scris: prin poștă, către Orange Romania S.A., b-dul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, București
- prin fax la 021 203 3760
- prin e-mail, la adresa corporate@orange.ro
- prin intermediul paginii <https://www.orange.ro/contul-meu/>, secțiunea reclamații

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 Romania, 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 Romania 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.

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 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 Comunicații (ANCOM)

- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru persoane fizice

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