

## **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](http://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](mailto:reclamatii@orange.ro)
- la adresa [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact)
- in secțiunea **contacteaza-ne** pe [www.orange.ro/contul-meu](http://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](mailto: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 60 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 (sau 60 de zile calendaristice pentru clienții serviciilor PrePay) 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 Clienti 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 Clienti 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 Clienti 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 terți contractați de client, etc.), Orange Romania va lua toate masurile necesare pentru a remedia defecțiunile aparute, fara inasa a putea garanta un termen limita de remediere.

Pentru echipamentul DTH, termenul de remediere este de 7 zile (168 de ore) de la inregistrarea la Serviciul Clienti a unei reclamații din partea clientului, sub rezerva ca personalul Orange sau tehnicienii autorizați pot accesa locația in timp util si nestingherit.

### **modalitățile de informare**

Pentru orice reclamație primita de la client – adresata in scris sau verbal, Orange Romania S.A.

va emite un raspuns verbal sau scris, printr-un SMS, e-mail sau prin posta, la adresa menționata de catre client.

Pentru reclamațiile adresate verbal catre Orange Romania (telefonic, prin Serviciul Clienți), clientul poate solicita si numarul de inregistrare atribuit reclamației sale.

#### **despagubirile aplicabile in cazul nerespectarii termenului de raspuns la reclamații**

In cazul in care Orange Romania nu raspunde in termenul asumat, clientul este indreptatit la primirea de despagubiri de 0,1 euro/zi intarziere. In cazul clienților care beneficiaza de servicii Prepay, despagubirile se vor acorda de catre Orange Romania in contul bancar al clientului, in situația in care clientul le solicita si furnizeaza informațiile bancare in cel mult 30 de zile de la expirarea termenului de raspuns. In cazul clienților care au incheiat un contract de abonament, despagubirile se vor acorda de catre Orange Romania in situația in care clientul le solicita in cel mult 30 de zile de la data expirarii termenului contractual de raspuns si se vor acorda sub forma unei reduceri echivalente pe factura clientului,

#### **litigii**

Pentru orice litigiu ce decurge din sau in legatura cu reclamația sa si care nu s-a soluționat pe cale amiabila, Clientul se poate adresa:

- Autorității Naționale pentru Administrare si Reglementare in Comunicații (ANCOM)
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru persoane fizice

De asemenea, Clientul are dreptul sa adreseze plangeri instanțelor competente.