

# Procedură 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 sau care au activat un contract de abonament furnizate de Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

### Verbal

- Telefonic la 300 - Serviciul Clienți, gratuit din rețeaua Orange sau la 0374.30.03.00 (tarif normal), accesul la un operator fiind disponibil astfel:
- Pentru clienții PrePay de luni până vineri, între orele 08:00 – 20:00 și 09:00 - 18:00 sâmbătă - duminică și sărbători legale. Primele 2 apeluri efectuate într-un interval de 30 de zile sunt gratuite. Începând cu al 3-lea apel din acest interval, transferul către un consultant va fi taxat cu 0,05 euro credit/minut
- Pentru clienții persoane fizice programul de lucru este:
- Zilnic între orele 07:00 - 24:00 - pentru informații sau sesizări privind serviciile Orange Home și Orange TV
- Între orele 08:00 - 20:00 de luni până vineri și 09:00 - 18:00 sâmbătă - duminică și sărbători legale - pentru informații sau sesizări privind alte servicii Orange.
- Pentru clienții persoane juridice, accesul la operator este disponibil astfel:
- De luni până vineri între orele 07:00 - 24:00 și în weekend între orele 09:00 - 17:00 pentru informații sau sesizări privind serviciile Orange Home
- Zilnic între orele 07:00 - 24:00 - pentru informații sau sesizări privind serviciile Orange TV

Clienții persoane juridice antreprenori și mici întreprinzători, pentru informații sau sesizări privind alte servicii Orange: de luni până vineri între orele 8:00 - 20:00, cu excepția sărbătorilor legale.

Clienții persoane juridice companii mijlocii, pentru informații sau sesizări privind alte servicii Orange: de luni până vineri între orele 8:00 - 20:00 și sâmbăta între orele 9:00 - 17:00, cu excepția sărbătorilor legale.

- În orice Orange shop; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro), secțiunea Orange shop.

### În scris

- Prin poștă, către Orange România S.A., Bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53, Europe House, Sector 1 București

- Prin e-mail la adresa: [reclamatii@orange.ro](mailto:reclamatii@orange.ro)
- La adresa [www.orange.ro/contact](http://www.orange.ro/contact)
- În secțiunea contactează-ne pe [www.orange.ro/contul-meu](http://www.orange.ro/contul-meu)

Pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015, precum și reclamațiile referitoare la calitatea serviciilor de roaming.

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 0374.30.03.00 (tarif normal), între orele 08:00 - 20:00 de luni până vineri și între orele 09:00 - 17:00 sâmbăta.

#### **În scris:**

- Prin poștă, către Orange România S.A., Bd. Lascăr Catargiu nr. 47-53 Europe House, Sect 1 București
- Prin e-mail, la adresa [corporate@orange.ro](mailto:corporate@orange.ro)
- Prin intermediul paginii [www.orange.ro/contul-meu/contacteaza-ne](http://www.orange.ro/contul-meu/contacteaza-ne)

Pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015, precum și reclamațiile referitoare la calitatea serviciilor de roaming.

#### **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 raspuns 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 că 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 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 poate solicita și numărul de înregistrare atribuit reclamației sale.

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), sau
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului sau
- Direcției de Soluționare Alternativă a Litigiilor din cadrul acestei autorități în cazul persoanelor fizice

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

