

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 doar pentru persoanele de contact (fleet managers), cu excepția sărbătorilor legale.
- În orice Orange shop; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.

În scris

- Prin poștă, către Orange România S.A., Strada Matei Milo nr. 5, clădirea Tandem, Sector 1, București
- Prin e-mail la adresa: reclamatii@orange.ro
- La adresa www.orange.ro/contact
- În secțiunea contactează-ne pe www.orange.ro/contul-meusunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.

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 sâmbătă. În scris:
- Prin poștă, către Orange România S.A., Strada Matei Milo nr. 5, clădirea Tandem, Sector 1, București
- Prin e-mail, la consultantul.meu@orange.com
- Prin intermediul paginii 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 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 că personalul Orange sau tehnicienii autorizați pot accesa locația în timp util și nestingherit.

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 proporțional 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.

În cazul Deranjamentelor Serviciilor TV apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul 3 de mai sus, Clientul poate solicita despăgubiri. Aceste despăgubiri se calculează din momentul înregistrării reclamației Clientului proporțional cu Valoarea Abonamentului și numărul de ore în care Serviciul TV nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. 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.

În cazul Deranjamentelor Serviciului de Internet fix apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul 1 de mai sus, 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 Internet fix nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. 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.

În cazul Deranjamentelor Serviciului de Voce fixă apărute din cauze imputabile exclusiv Orange România (de exemplu: pierderea semnalului din motive tehnice aflate sub controlul Orange România) care nu sunt remediate în termenul menționat la alineatul de mai sus, 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 Voce fixă nu a fost funcțional (peste 72 de ore reprezentând Termenul de remediere), după cum este cazul. Despăgubirile se acordă ca urmare a analizei prealabile a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea acestora prin creditarea Clientului prin factura emisă pentru luna următoare sau prin plata directă la solicitarea expresă a Clientului și nu vor fi mai mici de 1 euro/zi de nefuncționare.

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 Clienti), 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

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), 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

S.C. Orange România S.A.
Clădirea Tandem
Str. Matei Millo, nr. 5
Sector 1, București
Tel.: 0374 300 300
www.orange.ro