



## **procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali**

privind modul de utilizare și tarificare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS precum și a altor numere cu tarife speciale

### **scopul**

Procedura stabilește procesul de soluționare a reclamațiilor privind modul de utilizare și tarificare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS precum și a altor numere cu tarife speciale, primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice sau juridice ai Orange România, care beneficiază de servicii preplătite (PrePay) sau de servicii oferite prin contract de abonament.

### **aplicabilitate**

Se aplică în cazul reclamațiilor privind modul de utilizare și tarificare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS ale Orange România.

Reclamațiile privind modul de utilizare și tarificare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS ale Orange vor fi preluate și soluționate de Orange România, în baza Procedurii de soluționare a reclamațiilor disponibilă la următoarea adresă: <http://www.orange.ro/files/solutionarea-reclamatilor.pdf>.

În cazul reclamațiilor privind modul de utilizare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS precum și a altor numere cu tarife speciale, repartizate terților, clienții vor fi direcționați la punctele de contact ale terțului care deține numărul/furnizează serviciile cu valoare adăugată prin numărul respectiv. Terțul va pune la dispoziția clienților un Serviciu de Relații cu Clienții în limba română (având programul de lucru minim de luni până vineri de la orele 09:00 la orele 18:00) și o adresă de e-mail de contact. Numărul de telefon, programul de lucru al Serviciului Relații cu Clienții și adresa de e-mail de contact vor fi comunicate clientului de către Serviciul Clienți Orange. Soluționarea reclamației cade în responsabilitatea terțului, iar răspunsul/punctul de vedere la reclamație va fi transmis de către acesta. Terțul va soluționa toate cererile de informații sau reclamații în scris sau telefonic.

Cu titlu de excepție, reclamațiile privind modul de tarificare a serviciilor furnizate prin intermediul numerelor naționale scurte interne și a codurilor scurte SMS/MMS precum și a altor numere cu tarife speciale asigurate la terți, în cazul în care acestea se dovedesc a fi fondate, vor fi preluate și soluționate de Orange România, în baza Procedurii de soluționare a reclamațiilor disponibilă la următoarea adresă: <http://www.orange.ro/files/solutionarea-reclamatilor.pdf>.

### **modalități de adresare a reclamației**

La numerele de contact din cadrul Procedurii de soluționare a reclamațiilor disponibilă la următoarea adresă: <http://www.orange.ro/files/solutionarea-reclamatilor.pdf>.



**limitări consum de servicii cu valoare adăugată:**

- limitare SMS zilnică: 30 euro/MSISDN/număr scurt repartizat terțului
- limitare SMS lunară: 100 euro/MSISDN/total servicii repartizate terțului
- limitare voce lunară: 60 euro/MSISDN/total servicii repartizate terțului