



## PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Deranjamentele se anunta catre departamentului Asistenta Deranjamente, oricand, la numarul 300 (apel gratuit din rețeaua Orange).

### RECLAMATII

Modalitatile de inaintare a reclamatiei:

- telefonic, la numarul 300 (apel gratuit in rețeaua Orange), 0374300300 apel cu tarif normal pentru apelurile din alte rețele naționale și din roaming;
- online, pe site-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro), sectiunea Contact sau prin serviciul My Orange Fix;
- prin e-mail, la adresa [sesizari@orange.com](mailto:sesizari@orange.com)
- la orice magazin Orange Romania, de luni pana vineri, intre orele 10:00-18:00. Lista magazinelor o puteti gasi pe [www.orange.ro/shops/](http://www.orange.ro/shops/)
- prin posta la adresa Bucuresti, Calea Victoriei nr. 35, Sector 1, Romania, cod postal 010061

Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare a clientului care reclama, precum si detaliile de contact (telefonul si, eventual, adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O reclamatie poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Pentru orice reclamație, clientul trebuie sa indice in mod expres in reclamatie toate detaliile pe care isi intemeiaza reclamatia cum ar fi: contravaloarea serviciilor facturata contestata / serviciile reclamate (voce fixa, voce mobila, internet fix, internet mobil, TV), etc. Reclamatia referitoare la suma facturata nu suspenda obligatia de plata a clientului. Daca reclamatia e justificata, Orange Romania restituie clientului suma incasata in plus, prin creditare in factura de servicii.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiilor este de 60 de zile. In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul de 60 zile din culpa Orange, Orange va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlul de despagubiri, o cota-parte din valoarea Abonamentului lunar, proportional cu perioada de depasire a termenului mentionat, dar nu mai mult de valoarea unui Abonament lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii.

Imediat dupa preluarea reclamatiei de catre un specialist Orange Romania, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare.

Orange Romania raspunde la reclamatii in termenul maxim de 60 de zile telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare, precum si noul termen de raspuns.

Orange Romania remedieaza deranjamentele Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in maxim 72 de ore de la notificarea de catre Client, in caz contrar rambursand Clientului Abonamentul proportional cu durata nefunctionarii si cu numarul de Servicii afectate (ex. 2 Servicii afectate dintr-un Pachet de 3 Servicii: Abonament/zi x 2/3 x nr. zile defectiune).

Orice neintelegere privind reclamatia va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.