

Procedura de examinare a reclamațiilor

1. obiectul

Prezenta procedură reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali clienți ai Orange Moldova (persoane fizice sau juridice) privind serviciile de comunicații electronice furnizate de Orange Moldova (mobile sau fixe, telefonie sau internet, preplătite sau prin contract de abonament).

2. definiții

Reclamația este o solicitare a clientului Orange Moldova de rezolvare a unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

Definițiile prevăzute în condițiile generale de utilizare a serviciilor Orange Moldova sunt aplicabile și în cazul prezentei Proceduri.

3. cerințele față de conținutul reclamației

O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- a. numele și prenumele (denumirea) reclamantului
- b. obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată, numărul de telefon Orange (voce sau internet) sau numărul contului Orange al clientului (Cont ID) care face obiectul reclamației)
- c. adresa poștală a reclamantului la care urmează să fie trimis răspunsul (în cazul clienților Orange PrePay sau Orange Internet Acum PrePay neînregistrați), cu excepția cazului în care clientul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmănat personal, la sediul Orange din str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău
- d. data depunerii reclamației
- e. semnătura reclamantului.

4. modalitățile de adresare a reclamației

Clienții pot adresa reclamațiile în limba română sau rusă astfel:

a. pentru clienții Orange Abonament, Orange PrePay, Orange Internet Acum și Orange Internet Acum PrePay

i. persoane fizice

verbal, prin apel la Serviciul Clienți, la orice oră:

- la numărul 777, apelabil din rețeaua mobilă Orange Moldova, gratuit
- la numerele 022 977777 sau 069 197777, apelabile din orice rețea, la tariful corespunzător planului tarifar al clientului

în scris

- prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienți, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău
- la sediul Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- în magazinele Orange; lista magazinelor, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe www.orange.md > ajutor > lista magazinelor
- prin fax, la numărul 0 22 97 77 61, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail, la adresa orange@orange.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- online, prin <http://chat.orange.md/>, în orice zi, între orele 08:00-20:00.

ii. persoane juridice

verbal, prin apel la Serviciul Clienți, în zilele de lucru, între orele 08:00-20:00, și în zilele de odihnă și de sărbători, între orele 09:00-18:00:

- la numărul 700, apelabil din rețeaua mobilă Orange Moldova, gratuit
- la numerele 022 977700 sau 069 197700, apelabile din orice rețea, la tariful corespunzător planului tarifar al clientului

În scris

- prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienti, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău
- la sediul Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- în magazinele Orange; lista magazinelor, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe www.orange.md > ajutor > lista magazinelor
- prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail, la adresa corporate@orange.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- online, prin <http://chat.orange.md/>, în orice zi, între orele 08:00-20:00.

b. pentru clienții de telefonie fixă, transport date sau Internet fix Orange

verbal, prin apel la Serviciul Clienti, de luni până vineri, între orele 08:00-20:00, iar sâmbata și duminica și în zilele sărbătoare, între orele 09:00-18:00:

- la numărul 700, apelabil din rețeaua mobilă Orange Moldova, gratuit
- la numerele 022 977700 sau 069 197700, apelabile din orice rețea, la tariful corespunzător planului tarifar al clientului

În scris

- prin poștă, către Orange Moldova S.A., Serviciul Clienti, str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău
- la sediul Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- în magazinele Orange; lista magazinelor, adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe www.orange.md > ajutor > lista magazinelor
- prin fax, la numărul 0 22 97 77 01, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- prin e-mail, la adresa corporate@orange.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- online, prin <http://chat.orange.md/>, în orice zi, între orele 08:00-20:00.

În cazul efectuării apelurilor abuzive la Serviciul Clienti, Orange Moldova are dreptul de a suspenda, temporar sau permanent, accesul clientului la numerele de telefon ale Serviciul Clienti.

5. termenul de examinare a reclamațiilor

Orange Moldova va transmite clientului răspunsul motivat la reclamația adresată în scris, în termen de 15 de zile calendaristice de la data primirii reclamației, iar pentru reclamațiile care necesită investigații complexe, – de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației.

Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

6. modalitățile de comunicare a răspunsului la reclamație

Pentru orice reclamație primită în scris de la client, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, Orange Moldova va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu Orange Moldova, sau, la solicitarea clientului, i-l va înmâna personal, la sediul Orange din str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chișinău. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi comunicat clientului verbal.

Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.

7. audiența cu persoanele cu funcții de răspundere

Cientul poate depune reclamație în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere ale Orange Moldova.

Audiențele au loc fiecare joi, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 14:00-16:00, la recepția Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău.

Programarea pentru audiență se face de luni până vineri, între orele 08:30-16:30, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 97 50 10 sau personal la recepția Orange Moldova din str. Alba Iulia 75, Chișinău. Persoanele care solicită audiența vor completa o cerere de programare la audiență sau vor comunica telefonic datele pentru completarea acesteia. După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora, locul audienței.

Persoana cu funcții de răspundere a Orange Moldova delegată pentru audiență se stabilește de Orange Moldova în funcție de obiectul reclamației.

Persoanele care au primit un răspuns în urma audienței acordate nu mai pot beneficia de încă o audiență cu același subiect.

8. serviciile terților furnizate prin intermediul numerelor scurte alocate de Orange

În cazul reclamațiilor privind serviciile terților furnizate prin intermediul numerelor scurte alocate de Orange, clienții vor fi direcționați la punctele de contact ale terțului care deține furnizează serviciile cu valoare adăugată prin numărul respectiv. Numărul de telefon sau adresa de e-mail de contact al Serviciului de Relații cu Clienții al terțului vor fi comunicate clientului de către Serviciul Clienți Orange. Soluționarea reclamației cade în responsabilitatea terțului, iar răspunsul la reclamație va fi transmis de către acesta. Cu titlu de excepție, reclamațiile privind modul de tarifare a serviciilor terților furnizate prin intermediul numerelor scurte alocate de Orange, în cazul în care acestea se dovedesc a fi fondate, vor fi preluate și soluționate de Orange Moldova, în baza prezentei Proceduri.

9. 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:

- a. Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
- b. Agenției pentru Protecția Consumatorilor (pentru persoane fizice);
- c. instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.