

Procedura privind soluționarea reclamațiilor - SMS către SVA - utilizatorilor finali persoane fizice

Scopul

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți persoane fizice ai Orange România Communications care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

Definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali Orange România Communications 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.

Mod de primire reclamații:

- La numărul 300, număr de apel Serviciul Clienti, gratuit în rețeaua Orange sau 0374.300.300, apel cu tarif normal din orice rețea și din roaming
- Online, pe website-ul www.orange.ro, secțiunea „Contact” sau prin My Orange
- prin e-mail, sesizari@orange.com
- la orice magazin Orange Romania. Lista magazinelor o puteți găsi pe www.orange.ro
- prin posta, la adresa Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, București, România.

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare a clientului care reclamează, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

- Partenerul se adresează către Orange România Communications pe adresa de e-mail reclamatii@orange.com pentru a sesiza diverse probleme legate de SMS SVA.

Tratarea reclamațiilor

Pentru tratarea reclamațiilor primite privind sesizările pe topicurile descrise (SMS SVA), se vor avea în vedere următoarele:

- Se va verifica starea clientului din punct de vedere al abonamentului;
- Se va verifica starea serviciului din punct de vedere al beneficiilor detinute;
- identificarea numărului scurt SMS SVA se realizează din factura detaliată;
- facturile de servicii nu conțin numele Partenerului;
- pentru verificarea reclamațiilor se utilizează listele disponibile care conțin numerele scurte, numele partenerului și adresa de e-mail.

Transmitere e-mail către parteneri pentru verificari:

- e-mailul se trimite direct către partener;
- subiectul e-mail-ului conține doar numărul de telefon care a înregistrat costul pentru SMS SVA (MSISDN), fără alte date de identificare din partea clientului (denumire societate, CUI, cod client, număr claim).
- e-mailul va conține detalii despre tranzacția contestată:
 - numărul de telefon al clientului de pe care s-a înregistrat costul SMS SVA (MSISDN);
 - numărul scurt al partenerului;
 - data și ora evenimentului;
 - situația semnalată.

Partenerul poate confirma/infirma valabilitatea facturarii. In cazul in care se confirma ca tariful s-a produs in mod eronat, se posteaza ajustarile necesare.
Timpul maxim pentru primirea unui raspuns din partea partenerilor este de 24h.

Pentru cazurile de nefunctionare se efectueaza verificari in departamentul tehnic (se deschide tichet).

In tichet se mentioneaza:

- numarul de telefon al clientului de pe care s-a inregistrat costul SMS SVA (MSISDN);
- numarul scurt al partenerului;
- data si ora evenimentului;
- situatia semnalata.

Termene

Pentru clientul care a încheiat un contract de abonament cu Orange România Communications, răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia, cu posibilitate de prelungire la maxim 60 de zile pentru situatii exceptionale.

Modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client adresată în scris sau verbal, Orange România Communications va emite un răspuns verbal, scris sau prin poștă, la adresa menționată de către client.

Procedura privind soluționarea reclamațiilor - SMS catre SVA - utilizatorilor finali personae juridice

Scopul

Prezenta procedură reglementează procesul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii

finali, clienți persoane juridice ai Orange România Communications care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament.

Definiții

Reclamația este o solicitare a utilizatorilor finali Orange România Communications 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

Mod de primire reclamații:

- telefonic, la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate rețelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din rețeaua Orange Romania Communications si la tariful national din celelalte rețele nationale) sau la 300 gratuit din rețelele Orange
- online, pe website-ul www.orange.ro, secțiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- prin e-mail, la adresa clientbusiness@fix.orange.ro
- la orice magazin Orange Romania. Lista magazinelor o puteti gasi pe www.orange.ro
- prin posta, la adresa Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, Bucuresti, Romania.

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare a clientului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

- Partenerul se adresează către Orange România Communications pe adresa de e-mail reclamatibusiness@orange.com pentru a sesiza diverse probleme legate de SMS SVA.

Tratarea reclamațiilor

Pentru tratarea reclamațiilor primite privind sesizările pe topicurile descrise, (SMS SVA), se vor avea în vedere următoarele:

- Se va verifica starea clientului din punct de vedere al abonamentului;
- Se va verifica starea în privința migrării pe platforma Orange România (migrat parțial/migrat total/nemigrat);
- Se va verifica starea serviciului din punct de vedere al beneficiilor deținute;
- identificarea numărului scurt SMS SVA se realizează din factura detaliată;
- facturile de servicii nu conțin numele Partenerului;
- pentru verificarea reclamațiilor se utilizează listele disponibile care conțin numerele scurte, numele partenerului și adresa de e-mail.

Transmitere e-mail către parteneri pentru verificări:

- e-mailul se trimite direct către partener;
- subiectul e-mail-ului conține doar numărul de telefon care a înregistrat costul pentru SMS SVA (MSISDN), fără alte date de identificare din partea clientului (denumire societate, CUI, cod client, număr claim).
- e-mailul va conține detalii despre tranzacția contestată:
 - numărul de telefon al clientului de pe care s-a înregistrat costul SMS SVA (MSISDN);
 - numărul scurt al partenerului;
 - data și ora evenimentului;
 - situația semnalată.

Transmitere e-mail către Suport Business Orange România Communications :

- Se va verifica și se va transmite starea clientului din punct de vedere al abonamentului (exemplu: dacă abonamentul este reziliat/suspendat/restricționat/portat);
- Se va verifica și se va transmite starea în privința migrării pe platforma Orange România, (migrat parțial/migrat total/nemigrat);
- Se va verifica și se va transmite starea serviciului din punct de vedere al beneficiilor deținute;
- e-mail-ul va conține detalii despre tranzacția contestată:
 - numărul de telefon al clientului de pe care s-a înregistrat costul SMS SVA (MSISDN);
 - numărul scurt al partenerului;
 - data și ora evenimentului;
 - situația semnalată.
- transmiterea e-mail-ului către Suport Business Orange România Communications se va realiza păstrând istoricul e-mail-urilor.

Partenerul poate confirma/infirma valabilitatea facturării. În cazul în care se confirmă că tariful s-a produs în mod eronat, se postează ajustările necesare.

Timpul maxim pentru primirea unui răspuns din partea partenerilor este de 24h.

Termene

Pentru clientul care a încheiat un contract de abonament cu Orange România Communications, răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maxim 60 de zile lucrătoare de la data primirii/înregistrării acesteia.

Modalitățile de informare

Pentru orice reclamație primită de la client adresată în scris sau verbal, Orange România Communications va emite un răspuns verbal, scris sau prin poștă, la adresa menționată de către client.