

Процедура рассмотрения жалоб

1. объект

Настоящая процедура регулирует порядок рассмотрения жалоб, поступивших от конечных пользователей, клиентов Orange Moldova (физических или юридических лиц), относительно услуг электронной связи, предоставляемых Orange Moldova (услуги мобильной или фиксированной связи, телефония или интернет/ТВ, как предоплаченные, так и на основе контракта на Абонемент).

2. определения

Жалоба представляет собой запрос клиента Orange Moldova о разрешении ситуаций, которые он считает отклонением от законных или контрактных условий предоставления услуги, и в отношении которой он ожидает ответа или решения.

Определения, предусмотренные в общих условиях использования услуг Orange Moldova, применяются и в случае настоящей Процедуры.

3. Требования к содержанию жалобы

Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

- a. Имя и фамилию (или наименование) клиента, подавшего жалобу.
- b. Предмет жалобы (подробности о проблеме, дата и место события, номер телефона, идентификатор линии или адрес предоставления услуг Orange, или номер счета клиента Orange).
- c. Почтовый или электронный адрес, на который необходимо отправить ответ, или контактный телефон в случае, если клиент предпочитает получить ответ в устной форме.
- d. Дата подачи жалобы.
- e. Подпись.

4. Способы подачи жалобы

Клиенты могут подать жалобу на русском или румынском языке одним из следующих образов:

a. Физические лица

Устно, позвонив в Службу Заботы о Клиентах с понедельника по воскресенье 06.00-24.00

- По номеру 777, бесплатно из сети мобильного оператора Orange Moldova.
- Позвонив по номерам 022 977777 или 069 197777, с учетом тарифа, предусмотренного тарифным планом клиента, из любой сети.

Письменно:

- По почте по адресу: Orange Moldova S.A., Служба Заботы о Клиентах, ул. Алба-Юлия 75, MD-2071 Кишинев.
- В магазинах Orange; список магазинов и их адреса доступны на www.orange.md > помощь > список магазинов.
- По электронной почте по адресу orange@orange.md.
- Онлайн, по адресу <http://chat.orange.md/>, Понедельник-Суббота: 09:00-18:00.

b. юридические лица

Устно, позвонив в Службу Заботы о Клиентах в рабочие дни с 8.00 до 20.00 и с 9.00 до 18.00 в выходные и праздничные дни

- по номеру 700, бесплатно из сети мобильного оператора Orange Moldova.
- Позвоните по номеру 022 977700, с учетом тарифа, предусмотренного тарифным планом клиента, из любой сети.

Письменно:

- По почте по адресу: Orange Moldova S.A., Служба Заботы о Клиентах, ул. Алба-Юлия 75, MD-2071 Кишинев.
- В магазинах Orange; список магазинов и их адреса доступны на www.orange.md > помощь > список магазинов.
- По электронной почте по адресу corporate@orange.md.

В случае чрезмерно большого количества обращений в Службу Заботы о Клиентах Orange Moldova оставляет за собой право временно или на постоянной основе ограничить доступ клиента к номерам телефонов Службы Заботы о Клиентах

5. Срок рассмотрения жалобы

Orange Moldova предоставит клиенту обоснованный ответ на письменную жалобу в течение 15 календарных дней с даты получения жалобы. В случае жалоб, требующих сложных исследований, этот срок может быть продлен до 30 календарных дней с даты получения жалобы.

Жалобы, поступившие в выходные или праздничные дни, будут считаться полученными на следующий рабочий день.

6. Способы предоставления ответа на жалобу

Для любой письменной жалобы, полученной от клиента и соответствующей вышеуказанным требованиям к содержанию жалобы, Orange Moldova направит письменный ответ по почтовому или электронному адресу, указанному в жалобе, или, в отсутствие такового, по почтовому или электронному адресу для переписки, указанному в контракте клиента с Orange Moldova. При согласии клиента, ответ на жалобу может быть предоставлен вербально.

Для устных жалоб не предусмотрена отправка письменного ответа

7. Встреча с лицом с ответственными должностями

Клиент имеет возможность подать жалобу в рамках встречи с лицом с ответственными должностями в компании Orange Moldova

Аудиенции проводятся каждый четверг, за исключением праздничных дней, с 14:00 до 16:00 на рецепции Orange Moldova по адресу: ул. Алба Юлия 75, г. Кишинев.

Запись на аудиенцию осуществляется с понедельника по пятницу, с 08:30 до 16:30, за исключением праздничных дней, по телефону 022 97 77 77 для физических лиц или 022 97 77 00 для юридических лиц, а также лично, в магазинах Orange. Список магазинов, их график работы и адреса доступны на www.orange.md > помощь > список магазинов..

Лица, которые запрашивают аудиенцию, должны предварительно заполнить заявление о записи на аудиенцию или сообщить по телефону данные для его заполнения. После записи на аудиенцию заявитель получит устное подтверждение даты, времени и места проведения аудиенции.

Лицо, ответственное за проведение аудиенции от Orange Moldova, назначается компанией в зависимости от предмета жалобы.

Лица, которые уже получили ответ после проведения аудиенции, не имеют права на дополнительную аудиенцию по тому же самому вопросу..

8. Услуги третьих лиц, предоставляемые посредством коротких номеров, выделенных 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 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.

В случае жалоб, касающихся услуг сторонних поставщиков, предоставляемых через короткие номера, выделенные Orange, клиенты будут направлены к контактными точкам поставщика, предоставляющего услуги с добавленной стоимостью через соответствующий номер. Номер телефона или адрес электронной почты Службы Заботы о Клиентах стороннего поставщика будет сообщен клиенту Службой Заботы о Клиентах Orange. Рассмотрение жалобы лежит в обязанности стороннего поставщика, и ответ на жалобу будет предоставлен им. Исключением являются жалобы на тарификацию услуг сторонних поставщиков, предоставляемых через короткие номера, выделенные Orange, которые, если они оправдаются, будут приняты и рассмотрены Orange Moldova, в соответствии с настоящей процедурой.

9. споры

В случае любого спора, вытекающего из или связанного с его жалобой и который не был разрешен дружественным путем, клиент может обратиться:

a. к Национальному агентству по регулированию в области электросвязи и информационных технологий (ANRCETI) - [Petiții și reclamații | ANRCETI](#), которое может выдавать решения, носящие рекомендательный характер;

b. в компетентные судебные инстанции Республики Молдова.

Применяемым законом является действующее законодательство Республики Молдова