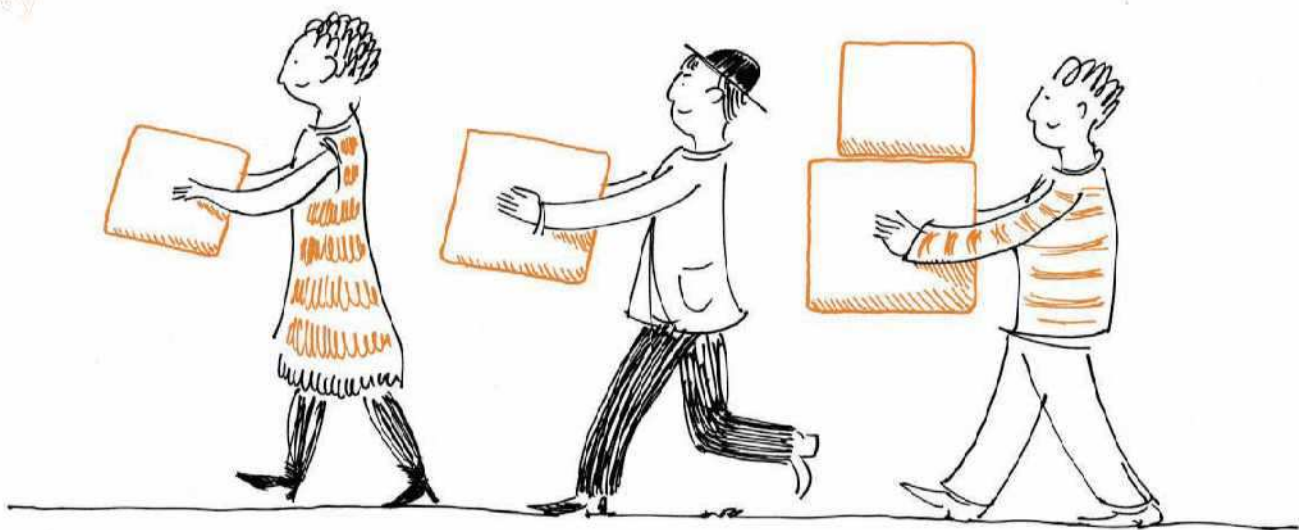


# kodeks dobrych praktyk reklamacyjnych

dla Klienta indywidualnego Orange

bezpośredni

CZCIIWY



## nasza dewiza

Drogi Kliencie

Dotrzymanie składanych obietnic jest jednym z naszych najwyższych priorytetów.

Jesli nie jesteś zadowolony z funkcjonowania usługi w Orange, czy też masz wątpliwości co do rozliczenia faktury, **skontaktuj się z nami**. Sygnał od Ciebie pozwoli nam szybko zareagować i naprawić błąd. Dostarczy on nam również wiedzy o Twoich potrzebach i wyznaczy kierunek, w którym powinniśmy zmierzać.

Poniżej przedstawiamy przewodnik dotyczący reklamacji w Orange - są to Twoje prawa i nasze obowiązki. Liczymy, że informacje te pomogą Ci przejść przez proces reklamacyjny w Orange.

## krok pierwszy w jaki sposób mozesz złożyć reklamacji?



**telefonicznie** - nasi doradcy są dostępni pod numerem:

\*100 lub 510-100-100 (koszt połączenia zgodny z Cennikiem) – dotyczy telefonii komórkowej

801 505 505 (koszt połączenia zgodny z Cennikiem) – dotyczy telefonii stacjonarnej



**osobiście** - w każdym Salonie Orange



**przez Internet** - wystarczy na Orange on-line skorzystać z opcji kontakt BOK (dotyczy telefonii komórkowej) lub opcji kontakt z Biurem Obsługi (dotyczy telefonii stacjonarnej)



**pisemnie** - wysyłając korespondencję na adres:

Orange Polska S.A.

ul. Jagiellonska 34

96-100 Skierniewice

Zachęcamy do kontaktu telefonicznego, dzwoniąc do nas, dajesz nam szansę na podjęcie decyzji podczas tej samej rozmowy - **cenimy Twój czas**.

Do czasu rozpatrzenia reklamacji, będziemy Cię informować poprzez SMS o statusie sprawy - **Tvoja sprawa jest w dobrych rękach.**



## krok drugi

### jakie informacje umieścić w zgłoszeniu reklamacyjnym?

1. numer telefonu, usługi internetowej lub numer konta abonenckiego, którego dotyczy reklamacja
2. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika - **nie udzielamy informacji osobom nieupoważnionym, ochrona Twoich danych jest dla nas najważniejsza**
3. szczegóły reklamacji - **podstawa to właściwa identyfikacja usług, których dotyczy zgłoszenie**
  - co i dlaczego reklamujesz
  - kiedy miało miejsce reklamowane zdarzenie
  - której faktury oraz pozycji/kwoty na fakturze dotyczy Twoje zgłoszenie
  - jakie są okoliczności uzasadniające reklamę
4. dane kontaktowe:
  - telefon kontaktowy - **nie komplikujemy**, w razie dodatkowych pytań wyjaśniamy wszystko na bieżąco
  - adres e-mail - **odpowiedź mailem możesz dostać szybciej niż na papierze**
5. podpis oraz datę.

Zaobserwowane nieprawidłowości zgłoś w jak najkrótszym czasie - maksymalnie **12 miesięcy od wystąpienia zdarzenia** (nienależytego wykonania usługi, doręczenia błędnej faktury itp.).



## krok trzeci

### w jakim terminie udzielimy odpowiedzi?

- znamy Wasze oczekiwania, dlatego staramy się odpowiadać na reklamacje **w możliwie najkrótszym terminie**

- jeżeli nie odpowiemy na zgłoszenie w ciągu 14 dni, **potwierdzimy otrzymanie Twojej reklamacji**
- maksymalny czas, w którym wyślemy odpowiedź na Twoją reklamację to 30 dni kalendarzowych, liczone od dnia otrzymania przez nas Twojego zgłoszenia.



## krok czwarty w jakiej formie dostarczymy odpowiedź?

Odpowiedź na reklamacje otrzymasz:

- e-mailem – w przypadku reklamacji złożonej elektronicznie
- na papierze – w przypadku reklamacji złożonej na papierze albo przez telefon; o ile nie zażyczysz sobie odpowiedzi elektronicznej

Zadbamy o to, aby Twoje zgłoszenie zostało jak najszybciej rozwiązane, a nasza odpowiedź na reklamację była wyczerpująca i zrozumiała.



Image by Kate Larsen of the Young Creatives Network.