

Mod de lucru privind trimiterea situatiilor catre departamentul Store Support:

Ce trebuie sa faca utilizatorii Orange Store:

- Sa trimita o singura solicitare de suport de pe o singura adresa de email.
- Sa raspunda cu **REPLY** la emailul primit de la Store Support si sa nu trimita un email nou, pentru ca se va deschide un tichet nou.

Exemplu de **situatie trimisa corect** catre Store Support:

- Utilizatorul Orange Store trimite email catre store-support@orange.ro;
- Utilizatorul Orange Store primeste email de notificare de la Store Support cu privire la faptul ca un incident a fost creat pentru solicitarea trimisa;
- Un operator Orange Store Support va prelua incidentul si va comunica utilizatorului, daca va fi cazul, ce informatii aditionale mai sunt necesare pentru a-i fi rezolvata solicitarea;
- In acest moment, utilizatorul Orange Store va trebui sa raspunda **obligatoriu la email-ul primit de la operatorul Orange** (punctul **C** de mai sus), prin alegerea optiunii "**REPLY**" din clientul de email utilizat (outlook, interfata web, etc).

Important!

In cazul in care ati trimis déjà un email cu o problema catre echipa Store Support si v-ati dat seama ca ati uitat sa mentionati anumite aspecte (exemplu : nu ati atasat si mesajul de eroare), asteptati sa primiti prin email mesajul de notificare automat cu privire la incidentul ce vi s-a creat (punctul **1-b** de mai sus) si numai atunci sa trimiteti informatiile dorite prin **REPLY** la acel mail primit.

Daca doriti, la un moment dat, sa aflati starea unui incident déjà deschis si nu ati primit inca o rezolvare de la echipa Store Support sau constatati ca problema descrisa nu vi s-a rezolvat corespunzator, trebuie sa cereti informatiile triminand tot un **REPLY** la ultimul email primit de la Store Support, asociat problemei pentru care doriti informatii.