



# CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

## 1. OBJETO

Las presentes Condiciones regulan las relaciones de Orange Espagne, S.A. Sociedad Unipersonal con CIF A-82009812 y domicilio social en LA Finca, Paseo Club Deportivo, 1, edificio 8, 08023 de Pozuelo de Alarcón, España (en lo sucesivo, Orange) con sus clientes pertenecientes al Programa de Panel de Usuarios Externos de marca Orange (denominado en lo sucesivo Experiencia Orange) consistente en la participación por parte de clientes residenciales de marca Orange que cumplan con los criterios de selección, en un programa de pruebas, encuestas y tests de los servicios de Orange, (en adelante las pruebas, encuestas y tests de los servicios de Orange denominados conjuntamente Pruebas), que podrán dar derecho a la obtención de beneficios en la relación comercial con Orange por parte del Cliente, conforme a los criterios definidos por Orange en cada momento.

## 2. TITULARES

Podrán pertenecer a Experiencia Orange en calidad de titulares adheridos al mismo (en adelante, Panelistas), los clientes de Orange residenciales de alguna de las ofertas existentes en la actualidad en el portfolio comercial de Orange o cualquier cliente de Orange a los que Orange pueda abrir el Programa en un futuro, con exclusión de sus empleados, que cumplan las condiciones exigidas dentro de alguna de las siguientes modalidades:

### 2.1. SERVICIO PREPAGO

Podrán adherirse a Experiencia Orange los clientes particulares activos del servicio de comunicaciones móviles prepago, **mayores de edad, residentes en España**, que posean **saldo** en su tarjeta en el momento de su inscripción en experiencia Orange y no tengan ningún tipo de deuda con Orange.

### 2.2. SERVICIO POSPAGO RESIDENCIAL Y CLIENTES DE PACKS CONVERGENTES

Podrán adherirse a Experiencia Orange los Clientes particulares activos del servicio de comunicaciones **móviles** postpago o de **packs convergentes** como los actuales Love (acceso a internet + llamadas + móvil), **mayores de edad, residentes en España**, siempre y cuando **no tengan ninguna factura impagada** con Orange ni suspendido el servicio en el momento de inscripción en Experiencia Orange.

En caso de que Orange predisponga en el futuro que una nueva tipología de clientes pueda adherirse a Experiencia Orange, también definirá los criterios que han de cumplir para su adscripción y posterior participación en el programa.



## CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

Los titulares adheridos a Experiencia Orange serán los únicos beneficiarios de los beneficios que se establezcan en cada caso para el mismo. En cualquier caso, no podrán disfrutar de los beneficios determinados en cada momento por Orange, aquellos clientes de prepago que no dispongan de saldo en su tarjeta o que se encuentren en una situación de impago en alguno de los servicios contratados con Orange.

### 3. INSCRIPCION

Sólo podrá inscribirse en Experiencia Orange **una sola línea** (que corresponderá a la línea móvil) por Cliente Particular con independencia de si se trata del servicio de comunicaciones móviles o convergentes. Para inscribirse, el cliente deberá seguir el link recibido en su correo y rellenar y enviar el formulario de inscripción para nuevos Panelistas.

Una vez rellenado el formulario de inscripción, se comunicará su alta por correo electrónico a la dirección de contacto facilitada por el Cliente, no considerándose dado de alta en Experiencia Orange hasta este momento. Dicho correo contendrá enlace a la solicitud de baja como panelistas que además podrá realizar a través del correo [soporte.experienciaorange@orange.com](mailto:soporte.experienciaorange@orange.com).

Una vez inscritos, los panelistas podrán ser convocados a las Pruebas cuando Orange lo estime oportuno en función de su perfil también a través de la cuenta de correo electrónico facilitada.

La correspondencia que Orange emita relativa a experiencia Orange será enviada a la dirección de correo electrónico y/o al MSISDN notificados por el Titular adherido a experiencia Orange. El MSISDN corresponderá, en todo caso, con la línea de la que es titular el Panelista.

### 4. OBTENCION DE BENEFICIOS

Los Panelistas podrán obtener los beneficios que en cada momento le comunique Orange y que salvo que Orange comunique otra cosa, consistirán en descuentos sobre la factura, en el caso del servicio de comunicaciones móviles postpago o servicios convergentes y en recargas promocionales en el caso del servicio de telefonía móvil prepago, mediante la participación en las Pruebas que Orange proponga a los titulares adheridos seleccionados, siempre que éstos respeten las instrucciones, plazos, métodos y formatos que se fijen para las mismas.

En el caso de que el beneficio suponga saldos promocionales en el servicio móvil prepago, se recuerda que salvo que Orange indique lo contrario, dichos saldos tienen una caducidad de 30 días desde el momento en el que se le recarga el saldo al cliente, no son aplicables a servicios de tarificación adicional o cuotas y se ha de disponer de saldo prepago para poder utilizar el mismo.



## CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

Dichos descuentos o recargas prepago se aplicarán automáticamente una vez Orange haya comprobado la correcta participación en la prueba correspondiente por parte del Cliente. No se efectuará con carácter retroactivo ningún beneficio, salvo oferta expresa de Orange.

El Panelista que no esté conforme con el beneficio, deberá comunicar su discrepancia con Orange a través del correo soporte.experienciaorange@orange.com en un plazo máximo de treinta días desde la recepción de la comunicación correspondiente. Transcurrido dicho plazo, el beneficio obtenido o su no obtención, se considerará correcto, salvo en relación con un error material, impago de la correspondiente factura, devolución de adquisiciones o cualquier otro motivo justificado. Dicho beneficio quedará en beneficio del titular si en un plazo de tres meses desde la comunicación Orange no adopta las oportunas medidas correctoras.

### 5. DESARROLLO DE LAS PRUEBAS

Orange comunicará vía correo electrónico y/o SMS la convocatoria del Panelista a la realización de una Prueba. En el correo electrónico y/o SMS se explicitará el nombre de la Prueba. En el correo electrónico se describirá el contenido de la misma y se incluirá un enlace que, una vez pulsado, permita al Panelista acceder a la encuesta para realizar la Prueba. El Panelista únicamente obtendrá los beneficios asociados a las Pruebas a los que haya sido convocado por parte de Orange, no obteniendo beneficios en caso de participación en Pruebas a las que no haya sido convocado por parte de Orange.

El plazo para rellenar una Prueba será el indicado para cada Prueba por Orange. En caso de que Orange no indique otro plazo, el plazo para realizar la Prueba será de una semana a partir de la comunicación de la convocatoria.

La realización de las pruebas es voluntaria no estando obligado el panelista a realizarlas por el hecho de pertenecer a Experiencia Orange. Si bien, la no realización de Pruebas podrá suponer la baja en experiencia Orange si se dan las condiciones reflejadas en el apartado 8.

Por la realización de una Prueba se asignará, en su caso, al Panelista un número de créditos determinado y comunicado de antemano que se acumularán para la consecución de los beneficios.

### 6. SERVICIO A LOS TITULARES

Orange dispondrá de una dirección de correo electrónico (soporte.experienciaorange@orange.com) para atender a los Panelistas, a la cual podrán remitir cualquier consulta o incidencia.



# CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

## 7. MODIFICACIONES Y COMUNICACIONES

Orange se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las presentes condiciones por razones económicas, técnicas o de mercado y siempre previa comunicación a los Panelistas al Programa con una antelación de un mes. Orange se reserva el derecho a realizar las comunicaciones necesarias a los Panelistas, a través de los medios que en cada momento considere oportunos incluidos el SMS a la línea móvil del Panelista, al correo electrónico indicado por el Panelista y la dirección de correo postal de los servicios contratados con Orange.

## 8. VIGENCIA Y FINALIZACION

El programa tendrá una vigencia indefinida, si bien Orange podrá ponerle fin en cualquier momento, previa comunicación a través del correo electrónico designado por el Panelista y/o sms a su MSISDN con una antelación de un mes.

Los Panelistas podrán darse de baja en cualquier momento, previa notificación escrita a Orange a la dirección de correo electrónico soporte.experienciaorange@orange.com. En el correo deben constar:

Referencia: Baja en experiencia

Orange Nombre y Apellidos del

Titular

NIF del Titular

En los casos en los que sea el cliente quien solicite la baja del Programa o que sea dado de baja por incumplimiento de los deberes de Panelista, automáticamente perderá los beneficios que tuviera acumulados. Orange se reserva el derecho a dar de baja unilateralmente de Experiencia Orange a los Panelistas que no cumplimenten en los plazos, métodos y formatos que se fijen: tres Pruebas consecutivas a las que sean convocados o más de un 50% de las Pruebas a las que sean convocados a lo largo de un año.

Asimismo, Orange se reserva el derecho a dar de baja al Panelista en el caso de que detecte que las respuestas a las Pruebas no se realicen de forma correcta y adecuada a la experiencia del Panelista o se realicen de forma aleatoria sin que, en este caso, el Panelista pueda disfrutar de los beneficios obtenidos. Orange se reserva el derecho a cancelar los beneficios obtenidos y en su caso dar de baja de experiencia Orange a sus titulares por cualquier uso fraudulento o indebido del programa Experiencia Orange, de los beneficios o por incumplimiento de las presentes Condiciones.



## CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

### 9. USO DE DATOS PERSONALES

Los datos de carácter personal facilitados por el Cliente en virtud del Programa Experiencia Orange, se utilizarán tanto para la selección de los Panelistas, como para la administración y gestión de la relación de Orange con los mismos, incluida la evaluación de productos y servicios que Orange haya lanzado o prevea lanzar. Será necesaria la cumplimentación, por parte del Panelista, de todos aquellos datos solicitados por Orange para su participación en Experiencia Orange. El Panelista confirma que los datos proporcionados para registrarse en Experiencia Orange son correctos y completos. En caso de que el Panelista no desee facilitar los datos solicitados por Orange, no podrá participar en el Programa.

Adicionalmente, Orange informa que los datos de carácter personal serán incorporados a un fichero titularidad de ORANGE ESPAGNE S.A.U. con domicilio en el Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), y que los mismos serán utilizados de acuerdo con las Condiciones Generales del Servicio que el Cliente tenga contratado en la línea en la que se de alta como Panelista.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos, y una vez finalizados éstos, durante el plazo de prescripción de las eventuales responsabilidades.

En cualquier momento el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación a través del siguiente correo electrónico soporte.experienciaorange@orange.com o dirigiendo un escrito a ORANGE, Ref. "Protección de Datos", adjuntando fotocopia de documento válido de identidad.

Orange se compromete a tratar en todo momento sus datos de carácter personal de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en la presente cláusula y adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Para más información consulta la Política de Privacidad de Orange en la url: [https://www.orange.es/politicaprotecciondatos.html?utm\\_source=orange&utm\\_medium=footer&utm\\_term=pie+corporativo+politica+privacidad](https://www.orange.es/politicaprotecciondatos.html?utm_source=orange&utm_medium=footer&utm_term=pie+corporativo+politica+privacidad)



# CONDICIONES DE EXPERIENCIA ORANGE

## 10. CONFIDENCIALIDAD

El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de todas las informaciones sobre las ofertas, productos o servicios que hayan visto, utilizado o evaluado durante su participación en el programa.

En este sentido, el Panelista se compromete desde su adscripción a Experiencia Orange y durante un periodo de 2 años desde que se haya dado de baja, a no hacer públicas o comunicar a terceros, por cualquier medio, las Pruebas y toda la información derivada de las mismas ya sean relacionadas con el lanzamiento y/o evaluación de productos, servicios o procesos lanzados o no lanzados comercialmente por Orange.

## 11. RECLAMACIONES Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Cualquier reclamación relacionada con Experiencia Orange se puede dirigir a [soporte.experienciaorange@orange.com](mailto:soporte.experienciaorange@orange.com) para que Orange pueda resolver sobre la misma.

Las presentes Condiciones se interpretarán y regirán de conformidad con la legislación española. En consecuencia, cualquier controversia que pueda surgir relativa a cualquier cuestión derivada de la participación en Experiencia Orange, será resuelta con arreglo a la legislación española, por los Juzgados y Tribunales españoles que resulten competentes.

### © Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal.

Orange es una marca registrada del Grupo Orange, al que pertenece Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal, domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468, C.I.F. A-82009812. Abril 2021.