

## **CONDICIONES DE RECARGA Y GANA DE ORANGE**

### **1. OBJETO**

Las presentes Condiciones tienen por objeto la regulación de la promoción “Recarga y Gana con Orange” (en adelante “la Promoción”) de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante “Orange”) con CIF: A- 82009812 y domicilio social sito en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, (en adelante Orange).

La Promoción “Recarga y Gana” consiste en una promoción según la cual Orange premiará a los clientes particulares de tarjeta prepago de Orange que realicen recargas pagadas sobre sus tarjetas prepago por el importe de su cuota o por un importe mínimo de 10€ para tarifas sin cuota. Quedan excluidas las tarifas Pass5 y Pass15, Mundo Esencial, Plus, Total, Max.

### **2. PARTICIPACIÓN EN LA PROMOCIÓN**

Participarán en la Promoción todos los clientes particulares del servicio de telefonía móvil prepago de Orange residentes en territorio español, mayores de 18 años que durante el plazo promocional hayan realizado una recarga en su tarjeta prepago por el importe de su cuota o por un importe mínimo de 10€ para tarifas sin cuota. Quedan excluidas las tarifas Pass5 y Pass15, Mundo Esencial, Plus, Total, Max.

Todos los Clientes definidos en el punto anterior participarán automáticamente en la promoción por el mero hecho de recargar su tarjeta prepago, si bien podrán solicitar la baja en la presente Promoción según consta en las presentes Condiciones. Adicionalmente, también podrán participar en la promoción, los clientes prepago que cumplan los requisitos que Orange defina en cada momento si se lanzan acciones promocionales con condiciones específicas sobre los clientes prepago.

A efectos de la Promoción se tendrán en cuenta únicamente aquellas recargas pagadas por el Cliente quedando excluidas las recargas de importe inferior a 10€, las recargas recibidas de manera promocional, las canceladas, las obtenidas a través de un traspaso o anticipo de saldo así como las realizadas a través de tarjetas de crédito/débito asociadas a una denuncia de robo o hurto.

No obstante lo anterior, quedarán excluidos de la presente Promoción los Clientes:

- cuya participación se realice desde una tarjeta SIM, terminal o tarjetas de débito o crédito asociados a una denuncia de robo o hurto;
- que se encuentren en situación de fraude o impago en algún servicio o producto de Orange;
- que hayan expresado oposición a que Orange analice sus datos de facturación;
- que haya realizado, al menos, cinco (5) cancelaciones de recargas
- en cualquier otro caso en el que Orange pueda interpretar que el Cliente está realizando un uso fraudulento de la promoción;
- en caso de que la línea haya causado baja en Orange;
- en caso que el cliente haya procedido a la cancelación de la recarga que le dio acceso al premio.

Orange se reserva el derecho a dar de baja y expulsar automáticamente a cualquier participante del que estime que haya realizado un mal uso o abuso de la promoción, cancelando su participación en la misma o del Servicio. Se entiende por mal uso el incumplimiento de cualquier condición incluida en las presentes bases, así como un uso de la promoción o del Servicio que no sea acorde con el uso de un cliente particular.

La mera participación en la Promoción supone la aceptación por parte del Cliente de las presentes Condiciones.

### **3.- FUNCIONAMIENTO DE LA PROMOCIÓN**

Una vez realizada la recarga, el Cliente recibirá un premio promocional vía SMS o link que deberá canjear de acuerdo con lo establecido en las presentes condiciones. La entrega de los premios se realizará mediante el envío de un SMS con el detalle del premio que deberá ser canjeado por el cliente a través de Mi Orange o contestando al SMS recibido. El canje en Orange se deberá realizar en un plazo máximo de 7 días desde la recepción por el cliente de SMS notificándole la adjudicación del premio. Adicionalmente en el caso de Premios No Telco, el Cliente recibirá la notificación de su premio junto con un nuevo código que deberá canjear según las indicaciones que reciba para cada premio.

A cada recarga le corresponderá un único premio promocional sin perjuicio de las promociones que Orange decida realizar en cada momento, en cuyo caso, se podrá tener derecho a dos o más premios promocionales. Si bien, se podrá establecer, de manera promocional previa comunicación al Cliente, otras normas de aplicación y entrega de los premios.

Adicionalmente, Orange podrá asignar premios al cliente de manera promocional sin que, necesariamente tengan que estar asociados a un acto de recarga, siempre y cuando el cliente cumpla con los criterios establecidos en cada una de las promociones a definir en cada momento por Orange.

### **3.2- Operativa de la Promoción**

Para aceptar el premio, el Cliente tendrá que facilitar a Orange la combinación unívoca del número de teléfono asociado a la recarga y la contraseña definida por el propio usuario en Mi Orange, o contestar al SMS con el premio, para conocer y confirmar qué premio le ha correspondido en su caso. El Cliente deberá aceptar el premio por esta vía o en Mi Orange en un plazo máximo de 7 días naturales desde la recepción del sms o link en el que se le notificaba la existencia del premio. Transcurrido ese plazo, el premio se considerará expirado y no podrá aceptarse.

Existirá un número máximo de intentos de redención del premio promocional igual a cinco (5) superados los cuales, con el objetivo de evitar usos fraudulentos, Orange bloqueará todos los premios asociados a este número de teléfono que se encuentren activos, así como los premios conseguidos por recargas realizadas con posterioridad. La fecha caducidad de los premios bloqueados no se verá modificada por el mero hecho de ser bloqueados. Para desbloquear sus premios y poder hacer uso de ellos (siempre y cuando no hayan caducado), el Cliente tendrá que contactar con el 1211.

El cliente obtendrá un premio seguro siempre que realice una recarga igual o superior al importe de su cuota o 10€ para tarifas sin cuota. Un mismo Cliente sólo podrá obtener un único premio por cada acto de recarga sin perjuicio de las promociones que Orange decida realizar en cada momento, pudiendo obtener hasta un máximo mensual de cinco (5) premios.

El cliente que obtenga premios por valor de 240€ o más no recibirá durante el año natural más premios con Recarga y Gana por cada una de las recargas que realice en lo que reste del año natural. A efectos de computar el importe de premios acumulados, se consideran todas las líneas Prepago que pertenezcan a un mismo titular, es decir, que pertenezcan al mismo NIF, NIE o pasaporte.

Para cualquier duda, el cliente podrá contactar con el Centro de Atención al Cliente del programa (1211).

Una vez aceptado el premio, el Cliente no podrá cancelar la recarga que le ha dado derecho al premio. En este caso, el Cliente quedará obligado a devolver el premio a Orange. El premio en ningún caso podrá ser objeto de cambio, alteración, canje por su valor económico o de compensación a petición del ganador ni podrá ser transferido el premio o cedido a terceras personas.

#### **3.2.1.- Tipología premios al instante**

Habrán varias tipologías de premios que serán otorgados a los Clientes aleatoriamente:

- **Premios Telecom:**

- **Recargas promocionales:** Estas recargas se considerarán saldo promocional con caducidad de 30 días. Para su utilización, será necesario disponer de saldo pagado.
- **Bonos de minutos a todos:** para la realización de llamadas nacionales bien sea a móviles de Orange o a cualquier operador móvil y/o fijo nacional, los cuales tendrán una caducidad de siete (7), quince (15) o treinta (30) días, en función del importe de minutos asignado en el bono.
- **Bonos de minutos móviles Orange:** para la realización de llamadas nacionales exclusivamente a móviles de Orange, los cuales tendrán una caducidad de siete (7) días.
- **Bonos de mensajes de texto (“SMS”):** para el envío de SMS nacionales a móviles Orange o a cualquier operador móvil nacional, los cuales tendrán una caducidad de siete (7) días los bonos de 5 y 50 SMS, y de quince (15) días los bonos de 10, 20 y 30SMS. Para la utilización del bono de SMS, será necesario disponer de saldo pagado.
- **Bonos Navegación:** Los megas se podrán utilizar a cualquier hora, sin coste de activación. Sólo se pueden utilizar desde terminales Smartphone, no compatible con navegación Blackberry. Se consumirán con prioridad a los contratados en la tarifa del cliente si este fuera el caso. La vigencia de los bonos de 5GB, 10GB, 15GB, 20GB, 25GB, 30GB, 50GB y 100GB especificará en la entrega del premio. El bono de navegación tendrá un límite máximo determinado de megas a máxima velocidad.
- **Premios NO Telecom:**

Los premios No Telecom serán definidos por Orange y serán entregados a los Clientes según la mecánica que Orange defina en cada momento. Se ofrecerán experiencias de distintas categorías para que el cliente pueda elegir la que más le guste. Dichos premios serán publicados en la URL: <http://recargaygana.orange.es>

### **3.2.1.2.- Entrega de premios**

En caso de ser necesaria una entrega física del premio al cliente, ésta se realizará mediante el método establecido por Orange en cada caso (mensajería, correo ordinario...) en la dirección proporcionada por el cliente en cada caso, o en caso de que Orange lo estimara oportuno, podría haber entregas físicas de premios en puntos de venta Orange. En cualquier caso, será Orange la que indicará la vía para entregar el premio correspondiente.

Si Orange utilizara una empresa de mensajería, ésta realizará dos intentos de entrega del premio y, si no hubiera sido posible realizar la entrega en ninguna de estas dos ocasiones, deberá ser recogido por el cliente en la oficina específica indicada por el operador logístico. En este último caso, si el premio no fuera retirado por el cliente en la mencionada oficina del operador logístico en un plazo máximo de 10 días, el premio será devuelto a Orange, incorporándose de nuevo como premio disponible para el resto de recargas sin que el cliente pueda reclamar dicho premio no recogido posteriormente. Es necesario igualmente que el cliente proceda a la apertura del regalo en el mismo momento de su recepción para comprobar que se han recibido correctamente todos los componentes del producto siempre que éste fuera el caso.

En cualquier caso, independientemente del tipo de premio conseguido, Orange podrá solicitar al cliente, en determinados casos, ciertos datos, así como la verificación de su información fiscal y/o la firma expresa de una carta de aceptación del premio. Orange no procederá a la entrega del premio en tanto en cuanto los datos del Cliente no sean verificados y/o la correspondiente carta no haya sido firmada por el Cliente. Dichos trámites se deberán llevar a cabo en un plazo máximo de diez (10) días a contar desde el momento en que el cliente canjea su código. Si transcurrido dicho plazo no se hubieran cumplido por parte del cliente los trámites necesarios para que le sea entregado el premio, el premio no será entregado y será incorporado como premio disponible para el resto de las recargas.

El nombre y apellidos de los ganadores de los premios podrán ser publicados en la página web de la promoción (<https://recargaygana.orange.es>). Los ganadores de los premios

consienten expresamente que su nombre, apellidos, provincia y fotografía, en su caso, puedan ser utilizados para fines de promoción en los diferentes medios definidos por Orange y entre los que se incluirán folletos promocionales, página web, etc.

#### **4.-USO INDEBIDO**

El Cliente se compromete a utilizar la promoción como cliente particular y usuario final del servicio y a no utilizarla con fines fraudulentos o en perjuicio de Orange. Orange se reserva el derecho a cancelar los beneficios obtenidos y en su caso dar de baja de la Promoción al Cliente si se incumpliera lo dispuesto en la presente cláusula o el resto de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones.

#### **5.- DURACIÓN Y BAJA DE LA PROMOCIÓN**

La presente Promoción tendrá una duración desde el 1 de junio al 31 de diciembre de 2025 sin perjuicio de que Orange pueda prorrogar la duración de la misma.

No obstante, el Cliente podrá solicitar su baja voluntaria llamando al 1211. La baja tendrá lugar en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud por parte de Orange. Si un Cliente que causó baja voluntaria quisiera volver a darse de alta en la promoción podrá realizarlo llamando al 1211. El alta tendrá lugar en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud del Usuario por parte de Orange. El número de bajas máximas permitidas para un Cliente será de tres (3), en cuyo caso, se producirá la baja definitiva de la promoción sin existir posibilidad de reactivarse.

#### **6.- NOVENA.- GESTIÓN PREMIOS DESIERTOS Y RENUNCIA DE PREMIOS**

En el caso que durante el período promocional alguno/s de el/los premio/s no pudieran ser adjudicados (porque el cliente, en principio ganador, haya renunciado a los mismos, no cumpla con los requisitos para serle entregado el mismo o porque ni siquiera haya confirmado su premio o cualquier otra circunstancia que imposibilitase la adjudicación de alguno de los premios) dicho premio/s podrá/n volver a ser adjudicado/s bien durante el mismo periodo promocional o bien en sucesivos periodos a cualquiera de los concursantes que cumplan los requisitos de las bases en vigor, evitando así que los mismos queden desiertos.

#### **7.- VARIOS**

La fiscalidad de los premios se ajustará a las normas que le sean de aplicación. Orange se hará cargo de las cantidades que, por imperativo legal, debieran ingresarse a la cuenta de Hacienda por este concepto, sin coste para el cliente. Además, Orange se encargará de remitir a los clientes los certificados de retención fiscales por este concepto.

Orange se reserva el derecho de modificar estas Condiciones en cualquier momento, por motivos, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado, previa comunicación al Cliente.

#### **8.- RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDADES AJENAS**

Para cualquier consulta y/o reclamación relacionada con el punto anterior pueden dirigirse a:

Departamento Marketing Personal

ORANGE ESPAGNE, S.A.U

PASEO DEL CLUB DEPORTIVO 1, ED 9 28223

POZUELO DE ALARCÓN (MADRID)

#### **9.- RESPONSABILIDADES AJENAS**

En ningún caso Orange será responsable de los servicios que cualquier otra entidad con la que ésta colabore, preste a los agraciados como consecuencia de los premios entregados.