



Les forfaits Sosh mobile (suite)

LES FORAITS SOSH MOBILE

Les forfaits Sosh sont disponibles en France métropolitaine avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+. Offres réservées aux clients résidant en France métropolitaine ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine dans la limite d'une utilisation non abusive.

Prix mensuel de l'offre (au 23 août 2018)

	tarifs/mois sans engagement
forfait Sosh mobile 4,99€	4,99€
forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué	4,99€
forfait Sosh mobile 9,99€	9,99€
forfait Sosh mobile 19,99€	19,99€
forfait Sosh mobile 24,99€	24,99€

Prix de la minute au-delà du forfait (hors forfait bloqué): 0,38€/min en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre.

Durée minimale d'engagement

Les forfaits Sosh sont sans engagement.

Description de l'offre

Les usages décrits ci-dessous visent des usages en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre sur réseaux et mobiles compatibles (voir liste sur sosh.fr).

Pour le forfait Sosh mobile 4,99€

2h d'appels voix depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine (hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p.57 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).

Pour le forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué

Blocage au-delà de 2h d'appels voix depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine (hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p.57). Usages surtaxés et usages internet bloqués. Déblocage possible avec pass, options (voir p.23) ou rechargement (voir p.7 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur). Forfait non compatible avec les offres Sosh mobile + Livebox.

Pour le forfait Sosh mobile 9,99€

Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h max par appel (hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p.54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).

Pour les forfaits Sosh 19,99€ et Sosh 24,99€

- Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine. Hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p.57. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h max par appel.

- SMS illimités depuis la France métropolitaine vers les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre (hors SMS surtaxés et n° courts, dans la limite de 250 correspondants différents/mois).

Pour le forfait Sosh mobile 24,99€

- Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes des zones Europe, Suisse/Andorre.

- Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles des USA et du Canada.

Zone Europe : Açores (Iles), Aland (Iles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (Iles), Chypre, Corfou (Ile),

Description de l'offre (suite)

Crète, Croatie, Cyclades (Iles), Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (Ile de), Roumanie, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

Zone DOM : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Réunion, Mayotte et Saint-Barthélemy, Saint-Martin (Ile de), Saint-Pierre-et-Miquelon.

Zone Suisse/Andorre

-Contenus communs à tous les forfaits Sosh

SMS/MMS depuis la France métropolitaine vers la France métropolitaine et la zone DOM, et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine (liste ci-dessus).

SMS/MMS entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct hors SMS/MMS surtaxés et n° courts. Jusqu'à 250 correspondants différents/mois.

- Messagerie Vocale Visuelle en illimité

Liste des mobiles compatibles sur sosh.fr - Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.

- Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange en France métropolitaine

Cartographie complète des hotspots disponible sur l'application Mon Réseau (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).

Services inclus

- la garantie en cas de vol
Remboursement du crédit de communication ou du forfait et des options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an, remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 500€.

Voir conditions sur sosh.fr

- le SMS alerte conso en cas de dépassement du forfait envoyé dans les 24h suivant le dépassement du forfait pour les communications émises ou reçues en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre

- l'activation automatique du service « Communiquer depuis l'étranger » sous 4 jours à compter de l'homologation du dossier par Orange après souscription d'une offre Sosh sur sosh.fr

- l'accès au service « Communiquer depuis l'étranger » est gratuit et sans limite de validité

- l'accès à la messagerie vocale haute capacité : jusqu'à 40 messages de 5 minutes, consultables pendant 35 jours pour les nouveaux messages et 14 pour les messages sauvegardés

- la facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients)

- la présentation du numéro

- le SMS de notification des appels en absence

- la réception de messages vocaux par mail

- le double appel

- le signal d'appel

- le service « recharger pour un proche »

Sous réserve d'être client depuis plus d'un mois (rechargement limité à 80€/mois).

Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Sosh. Internet+ peut être désactivé avec l'option de blocage des achats multimédia et SMS+ depuis l'espace client.

Décompte des communications incluses

Tarification à la seconde dès la 1^{re} seconde pour les appels nationaux vers fixes et mobiles. Les autres types de communications sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir p.21 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).

Internet mobile

Usages en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre.

Pour le forfait Sosh mobile bloqué 4,99€

> accès au réseau 4G/4G+

> 50Mo d'internet inclus

> usage internet bloqué au-delà



Les forfaits Sosh mobile (suite)

<p>Internet mobile (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > accès à internet à partir du navigateur ou d'applications > envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails) > certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli). > usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr <p>Pour les forfaits Sosh mobile 4,99€ et 9,99€</p> <ul style="list-style-type: none"> > accès au réseau 4G/4G+ > 50 Mo inclus, puis 0,05€/Mo facturés au-delà. Possibilité de bloquer les usages internet gratuitement au moment de la souscription sur sosh.fr - Si l'option gratuite de blocage internet n'est pas souscrite au moment de la souscription, vous pourrez le faire par la suite dans votre espace client ou en contactant le service clients sur sosh.fr > accès à internet à partir du navigateur ou d'applications > envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails). > usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr <p>Pour les forfaits Sosh mobile 19,99€ et 24,99€</p> <ul style="list-style-type: none"> > accès au réseau 4G/4G+, avec une réduction du débit au-delà de 20 Go/mois ou 50 Go/mois (selon forfait détenu) > accès à internet à partir du navigateur ou d'applications > envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails) accessible avec option correspondante > usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr <p><i>Les informations données ci-dessous n'ont pas de valeur contractuelle et sont susceptibles d'évolution. Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseaux 3G/3G+/4G/4G+. Une fois le volume internet mobile inclus dans l'offre épuisé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les services internet mobile, hors streaming vidéo, restent accessibles ; - le débit maximum théorique est de 128 Kbit/s.
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client</p>	<p>L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur sosh.fr</p> <p>La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange.</p> <p>Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.</p>
<p>Caractéristiques techniques/équipements</p>	<p>GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>Pour tous les forfaits Sosh 4G</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 ou 42 Mbit/s, disponible avec équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s (en zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zones couvertes en 800 MHz ou 1 800 MHz).</p> <p>4G+ : accessible dans les villes signalées sur reseaux.orange.fr, débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G.</p>
<p>Changement d'offre</p>	<p>Voir conditions p. 51 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur.</p>

<p>Service clients</p>	<p>Service clients mobile en France métropolitaine</p> <p>Vous pouvez gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none"> > Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h > 39 76 numéro d'urgence Sosh <p>Problèmes de livraison et de mise en service internet, panne totale de l'accès internet (hors TV, téléphone par internet et services internet), suspension de ligne suite au vol/perde du mobile et recouvrement.</p> <p>Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none"> > sur sosh.fr > espace client > mon compte mobile et depuis votre mobile via l'application my sosh et sur m.sosh.fr > FAQ, forums sur sosh.fr <p>Service clients mobile et internet - téléphone par internet depuis l'étranger</p> <p>> 00 33 9 69 39 39 00 depuis l'étranger</p> <p>Composez le + 33 9 69 39 39 00 depuis votre mobile ou un poste fixe.</p> <p>Appels gratuits depuis votre mobile depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. 0,37€/min en hors forfait et facturé à la seconde après la première minute indivisible, sans gratuité du temps d'attente. Depuis une ligne fixe, consultez les tarifs de l'opérateur du pays d'appel.</p>
<p>Modalités de recharge pour le forfait Sosh mobile 4,99€ bloqué</p>	<p>Crédit de communications permettant d'accéder aux usages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> > voix en France métropolitaine et vers les départements d'outre-mer, international et roaming > usages internet > usages surtaxés (SMS+, MMS+, coût du service des numéros spéciaux, etc.) <p>Vous pouvez recharger votre crédit de communication par CB ou par téléversement :</p> <ul style="list-style-type: none"> > en composant le #123# > en appelant le 740 <p>Rechargement maximum de 30€ sur 30 jours glissants.</p>



Les forfaits Sosh mobile (suite)

RELATION CLIENT SOSH MOBILE				
Modes de contact	Boutique	non		
	Téléphone	pour plus de détails, voire la rubrique service clients ci-dessus		
	Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur sosh.fr		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.sosh.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.sosh.fr, Facebook et Twitter, sosh.fr		
Certification	Non applicable			
Gestion de compte client		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des consommations sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des consommations sur les 6 derniers mois)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non	
Prise en charge des appels en service clients	Non applicable			
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours.			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	Boutique
	Déclaration vol	uniquement pour demander la suspension	non	non applicable
	Code PUK	oui	oui	non applicable
	Blocage de la ligne	uniquement en cas de perte ou de vol	non	non applicable
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre ; depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'options	uniquement possibilité de changer d'options	non applicable
Accès à l'historique des contacts vers le service client	non	non	non applicable	

Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le web et par courrier	Avis de réception		
		SMS	courrier électronique	courrier
Type de dépôt de réclamation	Boutique	Non applicable		
	Web par courrier électronique	non	oui	non
	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé de réception		
	Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client		non
2) Délai maximum de réponse	Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste)			
3) État d'avancement de la réclamation client		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client		non	non	
Critères spécifiques « boutiques »	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Pack démarrage smartphone 9€ TTC Transfert de contact 5€ TTC		
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel			
	Mobile	Si produit acheté chez Orange : - test et dépannage - prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPhone)		
Tablette	Si produit acheté chez Orange : - test et dépannage - prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPad)			
2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte				
Actes administratifs				
Types de changement	OUI	NON		
Offre	X			
Option	X			
Adresse	X			
RIB		X		

