



Les forfaits Sosh mobile + Livebox (suite)

## LES FORFAITS SOSH MOBILE + LIVEBOX

Offres valables en France métropolitaine réservées aux particuliers, sous conditions d'éligibilité. Disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux mobiles 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.

### ADSL

Uniquement dans les zones géographiques couvertes par la technologie xDSL et sous réserve d'éligibilité technique de la ligne téléphonique du client. Offres ne nécessitant pas de souscription parallèle à un contrat téléphonique fixe RTC.

Les offres xDSL ne sont plus commercialisées pour les clients résidant dans certaines zones éligibles à la Fibre d'Orange (testez votre éligibilité sur [sosh.fr](http://sosh.fr)). La souscription d'une offre Sosh mobile + Livebox entraîne la résiliation de l'abonnement téléphonique fixe si vous en disposiez préalablement (ainsi que des éventuels services souscrits sur cet abonnement).

### Fibre

Uniquement dans les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement effectif du domicile du client.

La prestation de raccordement du domicile est incluse dans les offres (pour le raccordement des habitations individuelles, frais d'accès au réseau Fibre via raccordement souterrain ou via raccordement aérien : 149€).

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

	tarifs/mois sans engagement	
	ADSL	Fibre
	29,99€	34,99€
	34,99€	39,99€
	44,99€	49,99€
	49,99€	54,99€

Prix de la minute au-delà du forfait : 0,38€/min en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre (hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p.54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).

### Durée minimale d'engagement

Les forfaits Sosh sont sans engagement.

### Frais de mise en service

Non.

### Équipements

#### Modem

Livebox : passerelle multimédia indispensable pour pouvoir utiliser la VoIP ou regarder la TV simultanément à l'utilisation de son accès internet. Location incluse dans le prix du forfait.  
Boîtier fibre optique (ONT) : mis à disposition pour les forfaits Sosh mobile + Livebox fibre.

**En cas de restitution de la Livebox ou de l'ONT incomplet(e) et/ou endommagé(e) ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme de 100€ par équipement.**

#### Décodeur

En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme de 49€ pour les forfaits ADSL, et d'une somme forfaitaire de 200€ pour les forfaits fibre.

### Communications téléphoniques incluses depuis le téléphone par internet

La ligne téléphonique par internet inclut :

> la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres, une messagerie vocale personnalisée, la présentation du numéro appelant, le journal d'appel, le filtrage des appels sortants,

> des appels en illimité vers les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les fixes de plus de 100 destinations dont l'Europe, les USA, le Canada, le Maroc, la Turquie et la Chine (voir p.30 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur le paragraphe «Communications depuis le téléphone par internet»).

### Communications téléphoniques incluses depuis le téléphone par internet (suite)

Les communications téléphoniques vers toutes les autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre (voir p.31 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur le paragraphe «Tarifs des communications depuis le téléphone par internet»),

#### > L'émission d'appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine et vers les DOM

Les appels illimités sont valables (hors coût du service des n° spéciaux, voir tableau p. 54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur) jusqu'à 250 correspondants différents/mois, 3h maximum par appel.

L'émission d'appels en illimité vers les mobiles en métropole et vers les DOM peut faire l'objet de restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires.

### Appli TV d'Orange (offerte sur demande)

Une sélection de 72 chaînes TV et de programmes de TV à la demande sur votre smartphone, tablette ou PC, sous réserve d'une connexion internet, en France métropolitaine.

Sous couverture mobile, les coûts de connexion pour le téléchargement de l'application et l'utilisation du service sont décomptés pour les offres intégrant un forfait internet mobile et facturés au tarif en vigueur pour les autres offres. Le nombre de chaînes TV et de programmes en TV à la demande est variable selon les écrans et/ou réseaux.

Liste des chaînes disponibles avec l'appli TV d'Orange disponible en ligne sur [tv.sosh.fr](http://tv.sosh.fr)

### Option décodeur TV à 5€/mois (sous condition d'éligibilité pour les services TV)

Un bouquet de chaînes françaises et internationales<sup>(1)</sup> accessibles depuis votre téléviseur :

> vidéo à la demande : VOD à la carte, paiement à l'acte à partir de 0,49€ par programme ou abondement du compte prépayé

> abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange : à partir de 4,50€/mois

> abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV : Canalsat, les chaînes Canal+ ; à partir de 23,90€/mois, renseignements sur [tv.sosh.fr](http://tv.sosh.fr) - L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct. Les accès aux contenus gratuits de l'appli TV d'Orange sur smartphone, tablette et PC sont inclus.

Liste des chaînes disponibles avec l'option décodeur TV disponible en ligne sur [tv.sosh.fr](http://tv.sosh.fr)

(1) Sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA. Liste des chaînes ADSL et Fibre comprises dans l'offre, susceptible d'évolution. TF1 - France 2 - France 3 National - Canal + (en clair) - France 5 - M6 - Arte - C8 - W9 - NRJ12 - TMC - TFX - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNews - CStar - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - L'Équipe 21 - 6ter - Numéro 23 - RMC Découverte - Chérie 25 - ICI - franceinfo - L'actu de la TV d'Orange - Les thématiques de la TV d'Orange - Mosaïque des chaînes locales - TV5 Monde - Actu OCS - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Vivolta - Aerostar - DOG TV - Ginx - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio - BBLACK CLASSIK - BBLK CARRIBEAN - Equidia - QVC - TekTVShop - M6 Boutique - Best of Shopping - Astro Center - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - Men's UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - 2 Rives TV - LCP 24/24 - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - Euronews - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg TELEVISION - BBC World News - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera - MEDI1TV - i24 News - NHK World Japan - Deutsche Welle (en anglais) - FR3 Alsace - FR3 Alpes - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3Champagne Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche Comté - FR3 Haute Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord P. Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou Charentes - FR3 - Provence Alpes - FR3 Rhône Alpes - LCN - D ICI TV - 8 Mont Blanc - Angers TV - Via Grand Paris - LM tv Sarthe - Ma Télé - Télégrenoble Isère - IDF1 - Vosges Télévision - Mirabelle TV - TVR - Tébéo - Téléantennes - TV7 - WEO Nord Pas de Calais - GrandLille - Alsace 20 - Viaoccitanie Montpellier - TLM - TV Tours - TV Vendée - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - Maritima Tv - TébéoSud - Biptv - Cristal - TVPI - TV Bocal - TV 78 - Viaoccitanie Toulouse - Viaoccitanie Pays catalan - Viaoccitanie Pays gardois - Canal 32 - Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - 7 A Limoges - Mosaik - Télé Paese - TL7 Saint Etienne - TV8 Moselle Est - Valenciennes TV - WEO Picardie - MB Live - Tahiti Nui Télévision - Télé Antilles - MFM - Deutsche Welle (en allemand) - Arte en allemand - TVEI - RTP1 - Record News - TGCOM24 - Armenia 1 - RTR Planeta - RTS Sat - TVRI - TGRT EU - Beur FM TV - Alarabiya - Dubai TV - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - La Télé Tunisienne - Mandarin TV - CGTN Français - KBS World - NETVIET - HLive TV - 3A Telesud - Vox Africa - Sud Première - MB Live.



Les forfaits Sosh mobile + Livebox (suite)

<p><b>Débit internet ADSL estimé en réception</b></p>	<p>Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du Client.</p> <p>&gt; <b>pour une connexion ADSL, accès à internet ADSL</b> avec un débit descendant en général de 1 à 15 Mbit/s et un débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible et, selon l'offre détenue, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbit/s.</p> <p>&gt; <b>pour une connexion VDSL2, accès à internet VDSL2</b> avec un débit descendant en général de 1 à 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km) et un débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km), avec Livebox compatible et selon l'offre détenue, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbit/s. En cas de souscription à l'option décodeur TV par internet : réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV numérique et de l'internet (débit dédié TV jusqu'à 4 Mbit/s).</p>
<p><b>Débit internet fibre estimé en réception</b></p>	<p>Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du client.</p> <p>&gt; <b>pour une connexion Fibre, accès à internet Fibre</b> avec un débit IP de 300 Mbit/s minimum en débit descendant et de 300 Mbit/s minimum en débit montant.</p> <p>Débits disponibles au niveau de la Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble Ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, le débit est partagé.</p>
<p><b>Délai indicatif de mise à disposition de l'accès internet</b></p>	<p><b>ADSL</b> : 15 jours à compter de la date de souscription de l'offre.</p> <p><b>Fibre</b> : 3 mois à compter de la date de souscription de l'offre.</p>
<p><b>Description de l'offre pour les usages depuis le mobile</b></p>	<p>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).</p> <p><b>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 29,99€ et Sosh mobile + Livebox Fibre 34,99€</b> 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. 54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).</p> <p><b>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 34,99€ et Sosh mobile + Livebox Fibre 39,99€</b> 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 numéros spéciaux, voir tableau p. 54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).</p> <p><b>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 44,99€ et 49,99€ et Sosh mobile + Livebox Fibre 49,99€ et 54,99€</b> - 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 numéros spéciaux, voir tableau p. 54 de la fiche tarifaire Sosh en vigueur).</p> <p>- 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).</p> <p><b>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 49,99€ et Sosh mobile + Livebox Fibre 54,99€</b> - Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes des zones Europe, Suisse/Andorre.</p> <p>- Appels voix illimités depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes et mobiles des USA et du Canada.</p> <p><b>Zone Europe</b> : Açores (les), Aland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (îles), Chypre, Corfou (île), Crète, Croatie, Cyclades (les), Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Féroé (îles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.</p>

<p><b>Description de l'offre pour les usages depuis le mobile (suite)</b></p>	<p><b>Zone DOM</b> : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, Réunion et Saint-Barthélemy, Saint-Martin (île de), Saint-Pierre-et-Miquelon.</p> <p><b>Zone Suisse/Andorre</b></p> <p>- <b>Contenus communs à tous les forfaits Sosh mobile + Livebox</b> SMS/MMS 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 (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).</p> <p>- <b>Messagerie Vocale Visuelle en illimité</b> Liste des mobiles compatibles sur sosh.fr Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.</p> <p>- <b>Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange en France métropolitaine</b> Cartographie complète des hotspots disponible sur l'application Mon Réseau (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).</p>
<p><b>Services inclus</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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€, renouvellement de votre carte SIM/USIM. Voir conditions sur sosh.fr</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- L'accès au service « Communiquer depuis l'étranger » est gratuit et sans limite de validité</li> <li>- 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</li> <li>- La facture détaillée (sur demande depuis l'espace client ou au service clients)</li> <li>- La présentation du numéro</li> <li>- Le SMS de notification des appels en absence</li> <li>- La réception de messages vocaux par mail</li> <li>- Le double appel</li> <li>- Le signal d'appel</li> <li>- Le service « Recharger pour un proche »</li> <li>- Sous réserve d'être client depuis plus d'un mois (rechargement limité à 80€/mois).</li> <li>- 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. Désactivation possible pour internet+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange). Depuis le mobile, Internet+ peut être désactivé depuis l'espace client.</li> </ul>
<p><b>Décompte des communications incluses</b></p>	<p>Tarification à la seconde dès la 1<sup>re</sup> 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).</p>
<p><b>Internet mobile</b></p>	<p><b>Usages en France métropolitaine et en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre.</b> <b>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 29,99€ et 34,99€, et les forfaits Sosh mobile + Livebox Fibre 34,99€ et 39,99€</b> &gt; accès au réseau 4G/4G+ &gt; 50 Mo inclus, 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</p> <p>&gt; certains smartphones peuvent générer des usages internet sans action de la part du client (mises à jour, push mail ou appli)</p> <p>&gt; accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</p> <p>&gt; envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes : sauf BlackBerry® (Messenger et mails)</p> <p>&gt; usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr</p>



Les forfaits Sosh mobile + Livebox (suite)

<p><b>Internet mobile (suite)</b></p>	<p>Pour les forfaits Sosh mobile + Livebox 44,99€ et 49,99€ et les forfaits Sosh mobile + Livebox Fibre 49,99€ et 54,99€</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; accès au réseau 4G/4G+, avec une réduction de débit au-delà de 20Go/mois ou 50Go/mois (selon forfait détenu)</li> <li>&gt; accès à internet à partir du navigateur ou d'applications</li> <li>&gt; envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sauf BlackBerry® (Messenger et mails) accessible avec option correspondante</li> <li>&gt; usages modem inclus, liste des mobiles compatibles sur sosh.fr</li> </ul> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tous les services internet mobile, hors streaming vidéo, restent accessibles ;</li> <li>- le débit maximum théorique est de 128 Kbit/s.</li> </ul>
<p><b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b></p>	<p>L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple contact avec son service clients sur sosh.fr - Des frais de résiliation de l'accès internet d'un montant de 50€ seront facturés. 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformément aux conditions spécifiques des offres Sosh mobile+Livebox, toute demande de résiliation à l'initiative du client des services internet haut débit ou du service de téléphonie mobile vaut résiliation du contrat Sosh mobile+Livebox dans son intégralité.</li> <li>- Conformément aux conditions spécifiques des offres Sosh mobile+Livebox, en cas de demande de portabilité du numéro de téléphone par Internet et/ou de demande de dégroupage (dégroupage : demande du client auprès d'un autre fournisseur d'accès à internet d'utiliser la ligne support de la boucle locale d'Orange utilisée dans le cadre de l'offre Sosh mobile+Livebox), le contrat d'abonnement Sosh mobile+Livebox sera poursuivi pour le seul Service de téléphonie mobile. Le tarif mensuel d'abonnement fera alors l'objet d'une remise d'un montant de 25€/mois.</li> </ul> <p>En cas de demande de portabilité sortante du numéro de mobile, le client sera positionné automatiquement, dans un délai de 20 jours à compter de la portabilité effective du numéro de mobile, sur le service Livebox essentielle au prix de 33,90€/mois (hors location de Livebox +3€/mois). Les offres Livebox essentielle ADSL et LiveboxessentielleFibre sont détaillées dans vos conditions spécifiques d'abonnement. Le client peut renoncer à bénéficier des offres Livebox essentielle ADSL ou Livebox essentielle Fibre en contactant son service clients dans ce délai de 20 jours.</p>
<p><b>Caractéristiques techniques/équipements (usages mobile)</b></p>	<p>GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p><b>Pour tous les forfaits Sosh 4G</b></p> <p><b>3G+</b> : 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><b>4G</b> : 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><b>4G+</b> : 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><b>Changement d'offre</b></p>	<p>Voir conditions p. 54.</p>

<p><b>Service clients</b></p>	<p><b>Service clients mobile et internet-téléphone par internet en France métropolitaine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Webconseillers disponibles par chat du lundi au samedi de 8h à 20h</li> <li>&gt; <b>39 76 numéro d'urgence Sosh</b></li> </ul> <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><b>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; sur sosh.fr &gt; espace client &gt; mon compte mobile et depuis votre mobile via l'application my sosh et sur m.sosh.fr</li> <li>&gt; FAQ, forums sur sosh.fr</li> </ul> <p><b>Service clients mobile et internet - téléphone par internet depuis l'étranger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>00 33 9 69 39 39 00 depuis l'étranger</b></li> </ul> <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>
-------------------------------	--



**RELATION CLIENT SOSH MOBILE + LIVEBOX**

<b>Modes de contact</b>	Boutique	non	
	Téléphone	pour plus de détails, voir 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	
<b>Certification</b>	Non applicable.		
<b>Gestion de compte client</b>		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)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non
<b>Prise en charge des appels en Service Client</b>	Non applicable		
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service mobile dans un délai de 2 jours. Orange s'engage à rétablir le service internet dans un délai de 12 jours.		
<b>Dépannage à domicile pour l'accès internet</b>	<p>La date du rendez-vous convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85% des cas hors périodes de fortes intempéries.</p> <p>Lors de la prise de rendez-vous, un SMS est envoyé rappelant la date de rendez-vous, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses.</p> <p>Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69€ TTC en France métropolitaine. En Guadeloupe, Martinique, à la Réunion et à Mayotte, le tarif est au maximum de 62,39€ TTC. En Guyane, le tarif est au maximum de 57,50€ TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>		

Les forfaits Sosh mobile + Livebox (suite)

<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		Espace client web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone MySosh	Boutique	
	Déclaration de 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	<p><u>De la ligne mobile</u> depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'options</p> <p><u>De la ligne Livebox</u> depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre</p>	<p><u>De la ligne mobile</u> uniquement possibilité de changer d'option</p>	non applicable	
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	non	non	non applicable	
<b>Gestion des réclamations</b>	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 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			



Les forfaits Sosh mobile + Livebox (suite)

**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)
Box	Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV

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

